

**TRANSFORMACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN DE  
CONOCIMIENTO EN UNA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA A TRAVÉS  
DE UNA COMUNIDAD DE PRÁCTICA EN LÍNEA  
UN ESTUDIO DE CASO**

**ELIZABETH RODRÍGUEZ MONTOYA**

**Proyecto de grado para optar al título de Magíster en Ingeniería  
Especialidad en Tecnologías de Información para la Educación**

**Asesora: MARÍA DEL ROSARIO ATUESTA VENEGAS**

**ESCUELA DE INGENIERÍAS  
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS  
UNIVERSIDAD EAFIT  
FEBRERO DE 2013**

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi más profundo agradecimiento a mi asesora, María del Rosario Atuesta, por su sabio acompañamiento durante todo el proceso de la maestría.

Un especial agradecimiento también a Juan Guillermo Arango, Director de Idiomas- EAFIT por su apoyo para poner en marcha la Comunidad de Práctica y continuar con el proyecto.

A todos aquellos que directa o indirectamente estuvieron relacionados con el proyecto: compañeros, docentes de la maestría, docentes de idiomas, coordinadores, *webmasters*, familiares y amigos, a todos, gracias por el apoyo.

## TABLA DE CONTENIDO

<u>1</u>	<u>INTRODUCCIÓN .....</u>	<u>3</u>
<u>2</u>	<u>CONTEXTO DEL PROYECTO .....</u>	<u>6</u>
<u>3</u>	<u>OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN .....</u>	<u>11</u>
3.1	OBJETIVOS.....	11
3.2	HIPÓTESIS A VALIDAR CON EL PROYECTO .....	11
<u>4</u>	<u>MARCO DE REFERENCIA.....</u>	<u>13</u>
4.1	GESTIÓN DE CONOCIMIENTO .....	13
4.1.1	<i>PROCESOS DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO .....</i>	<i>14</i>
4.2	COMUNIDADES DE PRÁCTICA .....	15
4.2.1	<i>COMUNIDADES DE PRÁCTICA EN LÍNEA .....</i>	<i>16</i>
4.3	INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTO EN LAS COMUNIDADES DE PRÁCTICA EN LÍNEA. ....	17
4.3.1	CONOCIMIENTO .....	18
4.3.2	TIPOS DE INTERACCIÓN.....	19
4.3.3	MOTIVANTES DE INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTO .....	20
4.3.4	BARRERAS PARA EL INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTO .....	22
<u>5</u>	<u>ASPECTOS METODOLÓGICOS.....</u>	<u>24</u>
5.1	TRANSFORMACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO A TRAVÉS DE UNA COMUNIDAD DE PRÁCTICA EN LÍNEA .....	25
5.2	PROFES-DI: COMUNIDAD DE PRÁCTICA EN LÍNEA PARA LOS DOCENTES DE IDIOMAS- EAFIT. UN ESTUDIO DE CASO.....	29
5.2.1	<i>DISEÑO DE LA COMUNIDAD DE PRÁCTICA EN LÍNEA .....</i>	<i>30</i>
5.2.2	<i>DESARROLLO DE PROFES-DI.....</i>	<i>39</i>
5.2.3	<i>LANZAMIENTO Y OPERACIÓN DE PROFES-DI .....</i>	<i>45</i>
5.3	DESARROLLO DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN PARA EL ESTUDIO DE CASO. ....	47
5.3.1	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	50
5.3.2	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS.....	52

5.3.3	RESULTADOS DE LOS ANÁLISIS .....	52
5.3.4	INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	65
6	CONCLUSIONES .....	69
6.1	CONCLUSIONES GENERALES.....	69
6.2	FUTURAS INVESTIGACIONES .....	72
7	CONSIDERACIONES ÉTICAS .....	74
8	REFERENCIAS .....	75
9	ANEXOS.....	78
9.1	CUESTIONARIO 1: ENCUESTA INICIAL SOBRE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y UN ESPACIO EN LÍNEA PARA LOS DOCENTES DE IDIOMAS-EAFIT .....	78
9.2	COMPARACIÓN DE PLATAFORMAS .....	80
9.3	CONSENTIMIENTO INFORMADO PROFES-DI.....	81
9.4	MATERIALES PARA GENERAR EXPECTATIVA HACIA EL LANZAMIENTO DE PROFES-DI.....	82
9.5	MATRIZ DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN EN PROFES-DI .....	83
9.6	CUESTIONARIO 2: ENCUESTA FINAL SOBRE PARTICIPACIÓN EN PROFES-DI.....	84
9.7	ENTREVISTAS FINALES SOBRE PARTICIPACIÓN EN PROFES-DI.....	88

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1. Menú principal Profes-DI.....	40
Figura 2. Interacción social y académica presencial.....	53
Figura 3. Grafo de interacción directa de Profes-DI.....	54
Figura 4. Grafo de interacción directa e indirecta en Profes-DI.....	56
Figura 5. Motivantes de participación en Profes-DI.....	61

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Recomendaciones de la prueba piloto.....	43
Tabla 2. Variables e indicadores de la investigación.....	49
Tabla 3. Clasificación de interacciones académicas en Profes-DI.....	58
Tabla 4. Clasificación de recursos publicados en Profes-DI.....	59
Tabla 5. Barreras de participación en Profes-DI.....	63
Tabla 6. Categorías existentes de motivantes de participación.....	64
Tabla 7. Paralelo de motivantes y barreras de participación.....	65

## **RESUMEN**

Las comunidades de práctica en línea se presentan como una herramienta de participación profesional a través de la cual sus miembros tienen la oportunidad de establecer flujos de comunicación diferentes a los establecidos en la presencialidad y en el día a día de su profesión. Dichos flujos de comunicación modifican los procesos de Gestión de Conocimiento presentes en una organización.

Esta investigación presenta un estudio de caso en el que se analizan la Gestión de Conocimiento desde los Procesos de Creación y Transferencia a través de la puesta en marcha de una comunidad de práctica en línea creada específicamente para los docentes de Idiomas-EAFIT, dando como resultado una estructura de comunidad que puede constituirse como punto de partida y referencia para otras experiencias de organizaciones educativas con características similares a Idiomas-EAFIT, y que paso a paso puede permitir la transformación de procesos de Gestión de Conocimiento en la organización.

### **PALABRAS CLAVE:**

Comunidades de práctica en línea, interacciones de intercambio de conocimiento, procesos de gestión del conocimiento, creación y transferencia de conocimiento.

## **ABSTRACT**

Online communities of practice are presented as a tool for professional participation, on which its members have the opportunity to set up communication flows, different to the ones established in face to face settings and in their daily professional activities. Those communication flows modify the existing Knowledge Management processes of an organization.

This research presents a case study in which Knowledge Management is analyzed based on creating and transferring processes, through the development of an online community of practice, especially designed for language teachers at Idiomas-EAFIT. The structure of this community may result in a reference and a starting point for other experiences on educational organizations with similar characteristics, and may allow step by step transformations into their Knowledge Management Processes.

## **KEY WORDS:**

Online community of practice, knowledge sharing interactions, knowledge management processes, creating and transferring knowledge.



## **1 INTRODUCCIÓN**

El estudio de caso sobre el que se soporta este proyecto, para analizar la Transformación de Procesos de Gestión de Conocimiento en una organización educativa a través de una Comunidad de Práctica en línea, se desarrolló en Idiomas-EAFIT, uno de los departamentos de la Universidad EAFIT que presta apoyo no solo a la comunidad Eafitense, sino que aporta servicios a la comunidad en general para el aprendizaje y la adquisición de habilidades comunicativas en ocho idiomas. Este departamento está integrado por tres unidades: la primera es el Centro de Idiomas que cubre los programas de inglés y otros idiomas para niños, adolescentes y adultos en Medellín, en las sedes Poblado, Balsos, Llanogrande y Laureles y en la ciudad de Pereira; la segunda es la unidad de Sislenguas, constituida como sistema de enseñanza de lenguas que apoya la enseñanza de idiomas a nivel de educación básica y media, y que ha estado presente en más de 10 colegios de Antioquia; y la tercera unidad es el FLEP, el programa de enseñanza de lenguas para ejecutivos con sede en Medellín y Bogotá.

Idiomas-EAFIT está a cargo de un director general y cada programa académico se encuentra asesorado por un coordinador; así mismo, cada sede es dirigida por un coordinador. Actualmente Idiomas-EAFIT cuenta con más de 250 docentes adscritos a las diferentes sedes y 6 coordinaciones académicas y 9 coordinaciones de sede y 2 de investigación y desarrollo profesional.

Estos 250 docentes y 17 coordinaciones se encuentran distribuidos geográficamente en varias sedes en Medellín: Poblado, Laureles, Balsos, colegios públicos y privados; en Llanogrande, Pereira y Bogotá; y en varios de los programas: SISLENGUAS (Sistema de aprendizaje de lenguas extranjeras en los colegios), FLEP (programa de lenguas para ejecutivos), Inglés Niños,

Adolescentes y Adultos y otros idiomas (japonés, alemán, chino mandarín, italiano, portugués y español para extranjeros)<sup>1</sup>.

La organización cumplió 20 años en el 2011, y durante estos años ha madurado su proyecto institucional a partir de su misión<sup>2</sup>, la cual se refleja en su modelo pedagógico y sus currículos, hasta el punto de estar alcanzando certificaciones internacionales de calidad.

Ese nivel de madurez es el producto de múltiples procesos administrativos y académicos, estos últimos justificados en investigaciones y años de estudio en el área del aprendizaje y la enseñanza de idiomas. A medida que han pasado los años, se ha visto cómo los cambios que se han ido implementando con miras al mejoramiento de los procesos son asimilados por los docentes, administradores y estudiantes, transformando el día a día de la organización. Sin embargo, hasta hace muy poco, esos cambios no fueron documentados, ni soportados por procesos sistemáticos, por lo que no han quedado explícitamente codificados en ninguna unidad de la organización, sino en el recuerdo y las acciones de las personas que estuvieron presentes en ese momento específico.

En cuanto a los docentes, continuamente se ha venido gestionando específicamente conocimiento explícito empleando la Estrategia de Personalización, así que los pocos documentos disponibles sobre temas concernientes a los docentes rara vez se usan. Podríamos plantear que la gestión de los primeros veinte años, se ha hecho mediante el sistema voz a voz, con jornadas presenciales de desarrollo profesional dirigidas por expertos en los

---

1 Idiomas – EAFIT también ofrece francés pero este es un servicio ofrecido a través de la Alianza Francesa, es decir que los docentes no son empleados propiamente de la organización, por lo que ellos no fueron incluidos en esta investigación.

2 “Ofrecemos a la sociedad programas conducentes a la adquisición y uso competente de lenguas extranjeras. Para ello contamos con enfoques fundamentados en procesos cognitivos, socio-afectivos, interactivos e investigativos, apoyados en un equipo humano calificado y comprometido, que aseguran la efectividad comunicativa de los participantes en contextos nacionales e internacionales” Disponible en: <http://www.EAFIT.edu.co/idiomas/centro-idiomas/Paginas/direccion-idiomas-EAFIT.aspx>. (Visitada en febrero de 2013)

diferentes temas relacionados con la enseñanza de idiomas. Además, múltiples y variadas reuniones, talleres, conferencias y charlas académicas con docentes invitados y coordinadores. Además, trabajos grupales con docentes expertos, como mentores de los docentes nuevos para llevar a cabo los procesos de capacitación y entrenamiento de las labores administrativas de la docencia.

Sin embargo, debido a la apertura de nuevas sedes, desde hace 5 años aproximadamente, se ha visto que el éxito de estos procesos ha sido afectado por factores de tiempo y movilidad debido a las múltiples ocupaciones de los docentes (quienes tienen contrato por cátedras), su falta de tiempo para reunirse y la imposibilidad de desplazarse fácilmente de una sede a otra para asistir a las capacitaciones (distribución geográfica). Estas dificultades han llevado a Idiomas-EAFIT a incorporar entornos computacionales para seguir llevando a cabo dichos procesos.

Actualmente, se está desarrollando un programa de mentoría y algunos cursos de capacitación docente virtuales. Este cambio apunta también a la codificación del conocimiento de la organización, en lo relacionado con el entrenamiento y la capacitación docente, y por ende a su gestión.

Debido a que los anteriores cambios parecen ser el inicio de una transformación hacia la Gestión del Conocimiento a través de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), este proyecto de grado planteó la creación de una Comunidad virtual de Práctica para los docentes de Idiomas-EAFIT, a través de la cual se promueve la sistematización de acciones dirigidas a acoger y definir estrategias de codificación de la información, teniendo como actores principales a los docentes, y a la vez permitió explorar su contribución a los procesos de Gestión del Conocimiento necesarios para conservar y explotar el *know-how* de la organización.

## **2 CONTEXTO DEL PROYECTO**

En cuanto a los procesos para la formación de los docentes, y con el fin de cumplir las metas institucionales y la propuesta de la Misión de la Dirección, todos los docentes en el transcurso de su carrera en Idiomas-EAFIT deben cumplir con algunos requisitos establecidos desde su contratación. Uno de los más importantes es el Programa de Desarrollo Profesional, el cual consiste en que todos los docentes deben recibir cierta cantidad de capacitación académica cada semestre a través de cursos, talleres y conferencias, entre otros, ofrecidos por la organización. Estas actividades son escogidas por las Coordinaciones de Investigación y Desarrollo Profesional junto con las Coordinaciones Académicas y son dictadas por los mismos coordinadores o por docentes o especialistas en el tema, tanto nacionales como internacionales. Igualmente, desde hace algunos años se separa un día completo cada semestre para realizar una jornada de Desarrollo Profesional. Estas capacitaciones están centralizadas en la sede principal, Poblado, de manera que los docentes de todas las sedes deben acudir a estas capacitaciones que hasta el momento siempre se han hecho de manera presencial.

De otro lado, para los docentes nuevos, además de la capacitación académica ya mencionada, se ofrecen algunos cursos obligatorios, por ejemplo, sobre el manejo del sistema de evaluación, que también se ofrecen en Poblado, aunque esporádicamente se ha dictado en la sede de Llanogrande desde hace un par de años. Así mismo, los docentes nuevos reciben un entrenamiento administrativo llamado Proceso de Mentoría, para el cual deben reunirse con un mentor, un profesor antiguo, quien le explica en varias sesiones (10 horas aproximadamente) los procedimientos administrativos propios de los cursos de la Dirección de Idiomas. Aunque este tipo de capacitación administrativa para los docentes se hace en cada sede, igualmente sólo se ha hecho de forma presencial.

Desde el año 2011, Idiomas-EAFIT planteó en su plan operativo la transformación de sus cursos de capacitación docente a entornos computacionales con el ánimo de solucionar esta problemática y así acortar distancias para los docentes que trabajan por fuera de la sede principal y llegar con su plan de capacitación y entrenamiento incluso hasta las sedes de Pereira y Bogotá. Actualmente, las coordinaciones académicas y de sede están planteando y desarrollando los cursos virtuales que se ofrecerán a partir del año 2013.

Para el desarrollo de los cursos se cuenta con el apoyo del personal de EAFIT Virtual para la estructura, el montaje y la concepción de los cursos como tal. Los cursos están siendo montados en la plataforma EAFIT Interactiva con diferentes intensidades horarias, así los docentes de Idiomas serán los estudiantes de los cursos y estarán acompañados por uno o varios tutores que serán los capacitadores. De esta forma, se espera entonces que este cambio compense la dificultad de los docentes para asistir a los cursos ofrecidos presencialmente.

Con el paso de la presencialidad a la virtualidad, Idiomas-EAFIT entra entonces en una dimensión que indirectamente ofrece otras posibilidades que van más allá de dirigir o tomar cursos virtuales. Por ejemplo, esta transformación implica también el cambio en la Estrategia de la Gestión del Conocimiento de la organización.

Como se mencionó anteriormente, ya que todas las actividades de desarrollo profesional son presenciales, y además los docentes nuevos deben asistir a los talleres y capacitaciones obligatorias que se programan, se puede concluir que la Gestión del Conocimiento se basa en la Estrategia de Personalización casi en un 100%. Es decir, es de tipo presencial, la información se pasa en su mayoría de voz a voz, hay expertos que se encargan de las capacitaciones y los entrenamientos, existen unos cuantos documentos que apoyan el proceso, aunque realmente no son muy utilizados o los docentes no saben dónde encontrarlos.

Ahora, la virtualidad le ofrece a Idiomas-EAFIT las ventajas de la Estrategia de Codificación, sin dejar de lado totalmente la Personalización. Es decir, la organización se encuentra actualmente en un proceso colaborativo en el que se están documentando los cursos y capacitaciones, así que el conocimiento explícito, tanto declarativo como procedimental quedará formalizado en los cursos y además la virtualidad permitirá conservar esa parte de Personalización necesaria para que el proceso de Gestión de Conocimiento sea más completo.

Actualmente hay un panorama en el que mediante la virtualización de algunos cursos, se espera solucionar una problemática establecida principalmente por la centralización del conocimiento de la organización. Sin embargo, se plantean algunas inquietudes como: ¿Cómo debe preparar la organización a sus docentes para que la transformación de la Estrategia sea exitosa? ¿Cómo reaccionarán los docentes al cambio de Estrategia de la Gestión del Conocimiento? ¿Cómo se debe gestionar el conocimiento generado en los cursos virtuales por los docentes y tutores? ¿Cómo se darán los procesos de Gestión del Conocimiento al tener como medio el ambiente computacional? ¿Qué espacios de personalización se ofrecerán adicionalmente a los cursos ya establecidos para completar la Estrategia de Codificación?

Sumado a estas inquietudes, está también el hecho de no tener una conexión entre los cursos virtuales. Los equipos de coordinadores académicos y asistentes están creando los cursos que le fueron asignados con unos criterios comunes ofrecidos por EAFIT Virtual, sin embargo, hasta el momento serán unos cursos ofrecidos separadamente bajo alguna etiqueta de Idiomas-EAFIT pero que estarán disponibles desde la plataforma común de todos los estudiantes de la universidad, sin ningún distintivo propio de Idiomas que permita agrupar los diferentes cursos y sin posibilidad de acceso o captura de material una vez terminado el curso.

En resumen, se cuenta con un panorama de cambio inevitable de la Estrategia de Conocimiento de la organización que apunta a fortalecer su misión y al

cumplimiento de sus metas de Desarrollo Profesional y calidad docente, que se apoya en entornos computacionales, y para lo cual se adelanta la construcción de cursos virtuales para los docentes. Sin embargo, este cambio carece de un plan de acercamiento del personal a la cultura de Gestión de Conocimiento y a la combinación de las dos Estrategias de Conocimiento, Personalización y Codificación, que defina procesos que permitan crear, transferir, mantener y aplicar el conocimiento generado por los docentes.

A partir de un proceso de acreditación desarrollado entre los años 2010-2011 se ha empezado a ver la importancia que tiene el mantener procesos de Gestión del Conocimiento, que permitan conservar el *know-how* de la empresa y no se dependa de la presencia de las personas que dirigen los procesos académico-administrativos. De hecho, para este propósito se ha impulsado una Estrategia de Codificación, documentando numerosos procesos y formando un banco de conocimiento institucional. Sin embargo, en este proceso de codificación sólo ha estado involucrado el personal administrativo y los coordinadores académicos y son éstos quienes tienen acceso al sistema que contiene la información.

La Gestión de Conocimiento es un término que se ha venido instaurando en las organizaciones desde finales de los años 90. Creación, mantenimiento, transferencia y aplicación son algunos términos que hacen referencia a las actividades o procesos que definen la Gestión del Conocimiento en una organización. Dichos procesos están basados en una estrategia específica de codificación o de personalización en las que, o se sistematiza la información para que esté disponible en cualquier momento o se obtiene a través de expertos dentro la organización.

Por otro lado, las Comunidades de Práctica han sido conocidas y referidas desde sus inicios como comunidades de conocimiento o comunidades de aprendizaje, que pueden aportar respuestas a otros interrogantes como: ¿cómo contribuyen estas comunidades a los procesos de gestión de conocimiento de una

organización educativa? ¿Se pueden transformar Procesos de Gestión del Conocimiento a partir de una Comunidad de Práctica en línea?

Este proyecto de maestría, llevado a cabo en el Departamento de Idiomas de la Universidad EAFIT, busca dar solución a un problema encontrado en la organización enfocado en Procesos de Gestión de Conocimiento, y propone la creación de una comunidad de práctica en línea para definir y formalizar algunos de esos procesos a través de la codificación sistemática del conocimiento y plantea como interrogante orientador para el desarrollo del proyecto ¿Cómo contribuye una Comunidad de Práctica en línea a los Procesos de Gestión de Conocimiento de Idiomas-EAFIT?



### **3 OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 OBJETIVOS**

##### **General:**

Analizar de qué forma una Comunidad de Práctica en línea para docentes contribuye a los procesos de Gestión del Conocimiento de la Organización Idiomas-EAFIT.

##### **Específicos:**

- Analizar procesos de Gestión de Conocimiento presentes en la Comunidad docente.
- Identificar el tipo de interacciones que se dan entre los docentes en una Comunidad en línea.
- Identificar los motivantes y barreras de participación e interacción en la Comunidad.

#### **3.2 HIPÓTESIS A VALIDAR CON EL PROYECTO**

Las hipótesis planteadas para este proyecto parten de que mediante la creación de una Comunidad de Práctica en línea se aportará al problema planteado de transformación de la Estrategia de Gestión de Conocimiento de la organización, y

habrá también un impacto en algunos procesos de Gestión de Conocimiento. Dicho impacto supone ventajas que enriquecerán el intercambio de conocimiento entre los docentes. Para esta investigación se plantearon dos hipótesis correlacionales:

H1. Los docentes de las diferentes sedes y programas del Centro de Idiomas de EAFIT incrementarán sus círculos de interacción académica, al participar en una comunidad de práctica en línea.

H2. Al haber interacción académica en la comunidad, se empezará a dar la transformación de los Procesos de Creación y Transferencia del conocimiento.

## **4 MARCO DE REFERENCIA**

En esta sección se realiza una exploración sobre el estado del arte de la Gestión de Conocimiento organizacional y la descripción de Procesos de Gestión de Conocimiento. Igualmente se presenta una revisión de conceptos y definiciones sobre Comunidades de Práctica y se establece la relación entre los dos conceptos. Adicionalmente se hace una revisión de algunas experiencias publicadas sobre motivantes y barreras de participación en contextos específicos de ambientes computacionales que son el punto de partida de los Procesos de Gestión de Conocimiento a través de ambientes computacionales.

### **4.1 GESTIÓN DE CONOCIMIENTO**

Desde los años 90 han existido diferentes enfoques sobre la Gestión de Conocimiento y por ello, múltiples definiciones. Pinzón (2009, p. 111) hace un recuento de 15 diferentes definiciones que ha tomado de diferentes autores desde 1998 hasta 2004. Para resumirlas, la mayoría de ellas mencionan que la Gestión de Conocimiento implica los procesos de generar, crear, descubrir, conectar, adaptar, alojar, distribuir y re-usar el conocimiento para el mejoramiento de la organización y su competitividad. De acuerdo con Ennio (2005, p. 21), en la Gestión de Conocimiento cada individuo es visto como una fuente de información y conocimiento que puede ser aprovechada al máximo para la productividad de la organización y el desarrollo profesional de los empleados.

La tecnología juega su papel en el desarrollo de esta tarea, la Gestión de Conocimiento necesita estar apoyada por un sistema que permita administrar el conocimiento en la organización (León Santos, Ponjuán Dante, & Rodríguez Calvo, 2006, p. 1). Sin embargo, la Gestión de Conocimiento es más que un

sistema que sirve como repositorio de conocimiento y se establece que la interacción es necesaria para completar el aprendizaje (Hinds & Pfeffer, 2001, p. 24). De la misma forma, Hansen, Nohria, & Tierney (1999, p. 1-2), contribuyen a esta discusión estableciendo dos estrategias para la Gestión de Conocimiento, Codificación y Personalización. Ellos señalan que la selección de estrategia es fundamental para las organizaciones y depende de la estrategia de negocio. También mencionan que las dos estrategias se complementan por lo que las compañías deben usar las dos en una relación de 80-20: 80% de su intercambio de conocimiento sigue una estrategia y 20% sigue la otra. (Hansen et al., 1999, p.7)

Es esencial que el conocimiento generado se devuelva a la organización para completar el ciclo o una “Dona de Conocimiento” completa (Wenger, 2004, p. 5). Desde el punto de vista de las Comunidades de Práctica, Wenger (2004, p. 3) propone que la combinación de dominio, comunidad y práctica es lo que permite la Gestión del Conocimiento en la Comunidad de Práctica. Explícitamente plantea que: *“unless [an] organization is engaged in this learning cycle, I would say that it is not really engaged in knowledge management”* (Wenger, 2004, p. 8)

De esta forma se verifica la relación entre Gestión de Conocimiento y Comunidades de Práctica dando validez a las hipótesis planteadas. A continuación se identifican los diferentes Procesos de Gestión de Conocimiento presentes en una organización.

#### **4.1.1 Procesos de Gestión de conocimiento.**

*Diferentes procesos han sido propuestos en la literatura para la Gestión del Conocimiento. Para definir el término, los autores han usado algunas palabras que se refieren a los procesos necesarios para cumplir el objetivo de la Gestión del Conocimiento. Por ejemplo, capturar, guardar, intercambiar y usar el conocimiento (Bock, Zmud, Kim, & Lee, 2005, p. 88citando a Davenport & Prusak 1998);*

adquirir, seleccionar, generar, asimilar y socializar (Sallán & Muñoz, 2006 p. 53); identificar, adquirir, crear, intercambiar, usar y retener. (León Santos et al., 2006, p. 3); crear, mantener, transferir y aplicar (Grant, 1997, p.12).

- Identificar se refiere a las formas en las cuales las personas pueden obtener las fuentes de conocimiento en una compañía. Herramientas como directorios, páginas amarillas de expertos, y mapas de conocimiento son usados para este proceso. (León Santos et al., 2006, p. 3).
- Adquirir significa que el conocimiento externo puede ser adoptado o adaptado por la organización. (Sallán & Muñoz, 2006 p. 55).
- Seleccionar se refiere a la búsqueda de conocimiento dentro de la organización. Este proceso incluye capturar y seleccionar el conocimiento. (Sallán & Muñoz, 2006 p. 57 citando a Holsapple & Jonnes, 2004).
- Crear o generar se relaciona con el desarrollo de las habilidades de los empleados de la organización. (León Santos et al., 2006, p. 4; Sallán & Muñoz, 2006 p. 57).
- Distribuir o transferir significa compartir el conocimiento a través de repositorios (retener) o a través de entrenamiento (reproducir). (León Santos et al., 2006, p. 4-5)
- Usar o aplicar se refiere a lo que pasa después de distribuir con el objetivo de tener una Gestión del Conocimiento efectiva. Se necesita hacer uso del conocimiento para incrementarlo. (León Santos et al., 2006, p. 5)
- Asimilar es la retención del conocimiento dentro de la organización. luego de ser analizado, el conocimiento es asimilado. (Sallán & Muñoz, 2006 p. 57).
- Socializar se refiere a cómo la organización empaqueta el conocimiento para enviarlo por fuera de la organización. (Sallán & Muñoz, 2006 p. 58).

## **4.2 COMUNIDADES DE PRÁCTICA**

El concepto de Comunidades de Práctica se originó en investigaciones sobre intercambio de conocimiento ocurrido en contextos presenciales tales como los de los aprendices de los Mayas en México (Hew & Hara, 2007, p. 574 citando a Lave & Wenger, 1991). En la actualidad, Comunidad de Práctica es un término que ha sido generalmente dado a un grupo de personas que comparten un interés común en un área específica, (Ennio, 2005, p. 4.; Sanz, 2005, p.27.; Unigarro Gutiérrez, M.A., 2007, p.216), que comparten pasión por algo que saben hacer y que interactúan regularmente para aprender cómo hacerlo mejor (Wenger, 2004, p. 2).

Las Comunidades de Práctica se diferencian de otro tipo de comunidades porque tienen tres características fundamentales: dominio, comunidad y prácticas. El dominio se refiere al área de conocimiento en la que la Comunidad de Práctica se ha basado, la comunidad se refiere a las personas involucradas, los miembros; y las prácticas denotan el cuerpo de conocimiento y las diferentes actividades que se desarrollan en la Comunidad de Práctica (Wenger, 2004, p. 3)

De acuerdo con Sanz (2005, p. 27), Wenger también propone tres dimensiones que sirven como base para las Comunidades de Práctica: “*mutual engagement*”, que es el compromiso de compartir y recibir conocimiento; “*joint enterprise*”, que se refiere a los objetivos comunes y las necesidades que guían la Comunidad de Práctica y “*shared repertoire*” o el grupo de herramientas, códigos, símbolos, conceptos, lenguaje y otros que son parte de la Comunidad de Práctica y han sido desarrollados dentro de ella. Esta última dimensión también es apoyada por Boland and Tenkasi, (1995): “*Each community develops its own language, shared narratives and codes, and knowledge is best understood within the context of its community*” (Wasko & Faraj, 2000, p. 160).

#### **4.2.1 Comunidades de práctica en línea**

Con el boom de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), las Comunidades de Práctica han extendido su alcance a los ambientes en línea

usando tecnologías como el internet (Hew & Hara, 2007, p. 574 citando a Snyder et al. 2004). Las TIC han contribuido de forma positiva al desarrollo de las Comunidades de Práctica en línea (Sanz, 2005, p. 27). Lesser y Stork (2001) mencionan algunas ventajas en términos de guardar información, repositorios y metadatos que facilitan la identificación de autores y el valor del contenido (Sanz, 2005, pp. 27-28).

De acuerdo con Ridings, Gefen, y Arinze (2002, p.273), las Comunidades de Práctica en línea son *“groups of people with common interests and practices that communicate regularly and for some duration in an organized way over the Internet through a common location or mechanism”*.

Como característica funcional de las Comunidades de Práctica en línea, toda clase de comunicación, conocimiento e información transferida es mediada por el uso de tecnología. Sin embargo, tener esas herramientas tecnológicas mediando las Comunidades de Práctica, no significa tener una Comunidades de Práctica *per se*. (Ennio, 2005, p. 5). En otras palabras, las Comunidades de Práctica en línea significan más que tener una herramienta tecnológica para que las personas compartan. En realidad, el aspecto tecnológico es sólo un elemento para ser considerado cuando se construye una Comunidad de Práctica virtual (Ennio, 2005, p.21).

#### **4.3 INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTO EN LAS COMUNIDADES DE PRÁCTICA EN LÍNEA**

Como se mencionó anteriormente, una de las características de una Comunidad de Práctica es que las personas se hacen miembros de ella para compartir un interés común. De hecho, se ha dicho que los miembros de una Comunidad de

Práctica pertenecen a ella debido a su deseo de intercambiar conocimiento. (Hinds & Pfeffer, 2001, p. 23)

Ahora bien, hay dos formas usuales en las que las personas intercambian conocimiento, directamente a través de la comunicación o indirectamente a través de algún archivo de conocimiento (Bock et al., 2005, p. 88). En una Comunidad de Práctica en línea, el compartir conocimiento debe ser desarrollado en ambas formas, a través de tecnologías colaborativas, tal como Wasko & Faraj (2000, pp. 160- 161) lo mencionan:

*“Knowledge sharing is enabled through mechanisms that support posting and responding to questions, sharing stories of personal experience, and discussing and debating issues relevant to the community.”*

Algunas experiencias documentadas que fueron consultadas y referenciadas en este proyecto, han establecido las razones por las cuales los participantes de diferentes Comunidades han participado o no en los contextos específicos para las que fueron creadas.

#### **4.3.1 Conocimiento.**

Diferentes perspectivas han sido estudiadas en términos de conocimiento tácito y explícito durante años y todavía hay diferentes interpretaciones de por qué se dice que el conocimiento tácito reside en el interior de las personas (Hedesstrom & Whitley, 2000, p. 2; Ennio, 2005, p. 6). Por ejemplo, algunos autores dicen que el conocimiento explícito puede ser codificado o sistematizado pero que el tácito es difícil de dejar por escrito, por lo que es adquirido a través de la experiencia personal (Hansen et al., 1999, p.115; Hinds & Pfeffer, 2001, p. 9 ). Otros dicen que uno de los usos del término conocimiento tácito es asociado con el conocimiento que no ha sido formalizado todavía o no puede ser formalizado (Hedesstrom & Whitley, 2000, p. 2).



De otro lado, revisando la importancia de la claridad entre estos dos conceptos, Connell, N. a D., Klein, J. H., & Powell, P. L. (2003, p. 151) sugieren que la ambigüedad entre el conocimiento tácito y el explícito han llevado a ver el conocimiento desde un sistema holístico, dejando de lado la continuidad tácito-explícito, porque esto es menos útil que ver el conocimiento como parte del sistema, indivisible del sistema. Así mismo, dicen que *“the ways in which knowledge has been defined in the past, and in particular the distinctions that have been drawn between tacit and explicit knowledge, are not always helpful when designing systems to facilitate knowledge transfer within and between organizations”*. (Connell et al., 2003, p.140)

De la misma forma, se identifican otras categorizaciones del conocimiento tratando de buscar diferentes posturas de los autores. Hedesstrom & Whitley (2000, p. 4) por ejemplo, explican la diferencia entre los términos conocimiento “mimeomórfico y polimórfico” introducidos por Collins and Kusch (1998). El mimeomórfico es interpretado como el conocimiento que es necesario para desarrollar acciones exitosamente y el polimórfico como el complementado con el elemento actitudinal sobre cómo las acciones son desarrolladas, el conocimiento adquirido a través de la socialización. Otros enfoques del conocimiento consideran que hay tres perspectivas de conocimiento: conocimiento como objeto, el conocimiento grabado en los individuos y el conocimiento grabado en la comunidad (Wasko & Faraj, 2000, p. 157). Esta tercera perspectiva ve el conocimiento como una práctica pública y social *“as a public good that is socially generated, maintained, and exchanged within emergent communities of practice”* (Brown and Duguid, 1991; Lave, 1988; Lave and Wenger, 1991 citado por Wasko & Faraj, 2000, p. 156).

#### **4.3.2 Tipos de interacción.**

De acuerdo con la investigación desarrollada por Ridings et al. (2002, p. 274) cuando los individuos usan una Comunidad de Práctica, hay dos modos básicos

en los cuales ellos pueden interactuar, pueden obtener información a través de la lectura o solicitando información, o pueden dar información a través de la publicación de un comentario o al iniciar un nuevo tema de discusión.

Tratando de establecer una conexión entre esos dos modelos de interacción y los tipos de conocimiento, Hew y Hara, (2007, p. 580) en su investigación, usaron un marco que fue diseñado previamente por Hara, para identificar los tipos de conocimiento intercambiados cuando investigaron las interacciones entre docentes: conocimiento de textos, conocimiento práctico y conocimiento cultural. De acuerdo con esto, el conocimiento de textos se refiere a simples hechos textuales, el conocimiento práctico se refiere al uso de conocimiento de textos en práctica y el conocimiento cultural incluye las creencias sobre la práctica y las responsabilidades profesionales.

La interacción de conocimiento ha sido también estudiada a través de los fenómenos de transformación o conversión. Esto es lo que Ennio (2005, p. 7) ha llamado socialización (de tácito a tácito), exteriorización (de tácito a explícito), combinación (de explícito a explícito) e interiorización (de explícito a tácito).

#### ***4.3.3 Motivantes de intercambio de conocimiento.***

De acuerdo con Wasko & Faraj (2000, p. 156), la motivación para compartir conocimiento está implícita en la concepción del conocimiento como un bien público. Ellos proponen que cuando las personas consideran el conocimiento como un bien público, están motivados a compartirlo con los otros debido a su sentido de obligación moral más que a esperar algo en retorno.

Sin embargo otros autores proponen que la obligación moral es sólo una de múltiples fuerzas motivacionales que están divididas en diferentes niveles y la mayoría de ellas están relacionadas con el logro de alguna ganancia:

- Egoísmo o beneficio individual: se refiere al autointerés y la ganancia personal (Brock et al., 2005, p. 89; Hew & Hara, 2007, p. 576 citando a Batson et al. 2002).
- Altruismo: más que el bienestar propio, incrementa el bienestar de uno o más individuos (Hew & Hara, 2007, p. 576 citando a Batson et al. 2002).
- Colectivismo o beneficio grupal: se refiere al interés particular de una comunidad (Brock et al., 2005, p. 89; Hew & Hara, 2007, p. 576 citando a Batson et al. 2002).
- Beneficio organizacional que significa compromiso institucional (Brock et al., 2005, p. 89).
- Principalismo o reciprocidad: con el objetivo final de apoyar algunos principios morales. (Hew & Hara, 2007, p. 576 citando a Batson et al. 2002).

Constant, Kiesler, y Sproull (1994, p. 405-406) explican lo que los individuos pueden obtener a través del intercambio de conocimiento. Ellos mencionan beneficios como el incremento de la autoexpresión, la autoestima y el orgullo, la demostración de auto-consistencia, el incremento de la auto-eficacia, la identificación personal con los colegas, el respeto de los otros y la mejor reputación, entre otros.

Además, hay otros autores que han señalado que establecer un ambiente de confianza para las interacciones se convierte en un motivante. Por ejemplo Ridings et al. (2002, p. 279 citando a Blau, 1964; Luhmann, 1979; Butler, 1991; Giffin, 1967; Mayer et al., 1995) declaran que *"In a trusting environment, people are more inclined to help others and to request others' help, while in a less trusting environment, people tend to shun away from providing help"*. Estos autores proponen que la confianza es clave y consiste en diferentes creencias. Una de ellas es la benevolencia, la cual es la expectativa explicada como una orientación positiva o el deseo de hacer bien a la persona de confianza. Otra creencia es la integridad, definida como la expectativa de que el otro actuará de acuerdo con los

estándares de honestidad socialmente aceptados o a un set de principios que la persona acepta (Ridings et al., 2002, p. 276).

Otros estudios conducidos bajo contextos de Gestión de conocimiento muestran que hay otra fuerza motivacional, la provisión de incentivos materiales o no materiales para intercambiar conocimiento (Bock et al., 2005, p. 90; Pinzón, 2009, p. 51). De la misma forma, Wasko & Faraj, (2000, p.166) encontraron que la participación en una comunidad es una fuente de retornos intangibles en forma de satisfacción intrínseca y auto-actualización.

Además de los motivantes ya mencionados y de acuerdo con la naturaleza de las Comunidades de Práctica en línea, la tecnología juega un papel importante en el deseo de la interacción. En contextos mediados por computadores la falta de señales verbales y visuales pueden facilitar el intercambio de conocimiento (Hew & Hara, 2007, p. 576). Sin embargo, este motivante puede ser visto fácilmente como una barrera también ya que podría contribuir a detener a las personas cuando comparten su conocimiento (Hew & Hara, 2007, p. 587).

#### ***4.3.4 Barreras para el intercambio de conocimiento.***

De acuerdo con los hallazgos de Hew y Hara en sus investigaciones (2007, p. 582), hay cinco temas o barreras para intercambiar conocimiento en grupo:

- Falta de conocimiento: sobre los temas propuestos.
- Falta de tiempo: para leer, responder, iniciar temas nuevos.
- Uso de tecnología: por desconocimiento de la plataforma tecnológica.
- Evitar discusiones: discusiones que generen conflictos entre los miembros de la comunidad.
- Actitudes negativas de quienes buscan el conocimiento: como falta de interés en las respuestas de los otros.

Ellos proponen que el intercambio de conocimiento es más comúnmente obstaculizado por la falta de tiempo y la falta de conocimiento y que estos hallazgos corroboran las investigaciones hechas previamente en ambientes en línea (Hew & Hara, 2007, p. 590).

De la información recogida en el proceso de la revisión de la literatura, se tomarán los siguientes conceptos para esta investigación:

- La concepción del conocimiento como bien público en las Comunidades de Práctica *“a public good that is socially generated, maintained, and exchanged within emergent communities of practice”* (Brown and Duguid, 1991; Lave, 1988; Lave and Wenger, 1991 citado por Wasko & Faraj, 2000, p. 156).
- No se considerará la dicotomía entre el conocimiento tácito y explícito sino el marco establecido por Hew y Hara, (2007, p. 580) para identificar los tipos de conocimiento intercambiados al investigar las interacciones: solicitud, apreciación, administrativa, anuncio, disculpa, clarificación, cumplido, empatía, e intercambio de conocimiento.
- En cuanto a los Procesos de Gestión de Conocimiento, debido a que se trata de una comunidad emergente, el análisis se centrará únicamente en los Procesos crear o generar y distribuir o transferir conocimiento (León Santos et al., 2006 p. 57).
- Se analizarán los motivantes y barreras de intercambio de conocimiento como parte de los Procesos de Creación y Transferencia. Estas serán categorizadas de acuerdo a lo observado para evitar encajar forzosamente los hallazgos en categorías establecidas previamente. Sin embargo, una vez categorizadas serán comparadas con las existentes en la literatura. (Ridings et al., 2002; Bock et al., 2005; Wasko & Faraj, 2000; Hinds & Pfeffer, 2001; Constant et al., 1994; Hew & Hara, 2007).

## **5 ASPECTOS METODOLÓGICOS**

Mucho se puede encontrar sobre las Comunidades de Práctica y el intercambio de conocimiento y su estrecha relación, y se ha definido cómo un ambiente en línea contribuye a ella. Sin embargo, ninguna de las múltiples fuentes encontradas hacen referencia explícita a Comunidades de Práctica en línea creadas específicamente con la intención de revisar los procesos de Gestión de Conocimiento en una institución del campo de la enseñanza de idiomas, ni se proponen aspectos de tipo metodológico para un análisis de esta naturaleza.

Esta investigación se desarrolla bajo la metodología de estudio de caso en el contexto específico del departamento de Idiomas en la Universidad EAFIT. En este caso, la Comunidad de Práctica en línea ha sido creada específicamente con el objetivo de identificar y analizar hasta qué punto esta comunidad contribuye o no a la transformación de los Procesos de Gestión de Conocimiento, a partir del seguimiento y análisis del comportamiento de los docentes en los primeros meses de funcionamiento de la comunidad.

La unidad de análisis para el proyecto, está determinada por los docentes vinculados a Idiomas-EAFIT, en sus diferentes unidades de servicio.

Como mecanismo para la recolección de información se utilizan el análisis de los datos arrojados por el comportamiento de la comunidad, encuestas físicas y en línea y entrevistas semi-estructuradas.

Las fases de desarrollo que sigue el proyecto son:

- Establecer relaciones entre el marco conceptual de la Gestión del Conocimiento y el escenario a estudiar.

- Diseño e implementación de la comunidad de práctica en línea para los docentes de Idiomas-EAFIT.
- Desarrollo del proceso de investigación: Estudio de caso.

## **5.1 TRANSFORMACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO A TRAVÉS DE UNA COMUNIDAD DE PRÁCTICA EN LÍNEA**

Como fue planteado en la revisión de la literatura, de acuerdo con Grant (1997, p.12) “La Estrategia de Gestión del Conocimiento (EGC) de una entidad se basa en el mejor diseño estratégico posible para crear, mantener, transferir y aplicar el conocimiento de la organización y de esa manera alcanzar los objetivos competitivos”. De esta forma, crear, mantener, transferir y aplicar son los procesos que definen la Estrategia de Conocimiento de la organización.

La siguiente es la descripción de dichos procesos al interior de Idiomas-EAFIT (en adelante, la Organización), que permite establecer claramente las posibles relaciones entre el marco conceptual y el escenario de estudio, como insumos para el diseño de la comunidad:

### **Crear:**

La Organización crea su conocimiento desde los diferentes grupos de trabajo e interacción que se han ido estableciendo.

- El comité académico conformado por el director, los coordinadores académicos de cada programa, la coordinación de investigación y desarrollo y la coordinación de logística toman las grandes decisiones de la organización en términos de las generalidades de los programas académicos y los procesos administrativos que los apoyan. Generalmente se toman decisiones en reuniones que son presenciales y se hace

teleconferencia con las sedes de Pereira y Bogotá cuando se considera necesario.

- La coordinación académica de cada programa con su respectivo grupo de docentes genera modificaciones en los programas que se traducen en mejoras para cada currículo.
- Las coordinaciones de investigación y desarrollo del Centro de Idiomas y de Sislenguas se reúnen con sus respectivos grupos de docentes que contribuyen voluntariamente a las investigaciones en curso.
- La coordinación de logística con su grupo de analistas y auxiliares administrativos genera los procedimientos administrativos de la organización que apoyan la labor académica.

#### **Mantener:**

Para mantener el conocimiento generado en la Organización:

- Cada año se hace una reunión general llevada a cabo en la Sede Poblado en la que a veces se recuerdan puntos importantes de la metodología de los programas de la Organización.
- Cada coordinación planea reuniones con su grupo de docentes para revisar puntos específicos del programa. Estas reuniones están sujetas a disponibilidad de cada coordinador; así, en algunos programas se hacen anuales, en otros, cada semestre. Todas las reuniones son presenciales y se hace teleconferencia con las sedes de Pereira y Bogotá cuando se considera necesario.
- Semestralmente se ofrece un plan de capacitación sobre temas relacionados con la enseñanza y el aprendizaje de lenguas. Los más importantes se repiten cada semestre o cada año. Los docentes se inscriben cada semestre en los talleres, conferencias o cursos que les interesa o les recomienda su coordinador.



- Se hacen observaciones de clase y sesiones de retroalimentación en las que se espera que los docentes apliquen y demuestren el conocimiento que han adquirido en las capacitaciones que toman cada semestre.
- Los docentes autoevalúan su desempeño cada año (o cada semestre si así lo requiere el coordinador académico del programa para el que trabajan) en relación con los pilares de la Organización: Conocimiento, Metodología, Evaluación, Manejo de clase, Labores Administrativas.
- Se codifican los procesos administrativos de la Organización en un sistema de acceso sólo para el personal administrativo.

### **Transferir:**

La Organización transfiere el conocimiento que genera a través de:

- Circulares: El comité o los coordinadores envían circulares físicas e impresas a los docentes con la información nueva que deben tener en cuenta para los diferentes procesos académicos y administrativos. Igualmente hace la coordinadora de logística con su grupo administrativo.
- Reuniones: Cada coordinador programa reuniones con su grupo de docentes cuando lo considera pertinente para efectos de transmisión de información académica y administrativa. Igualmente hace la coordinadora de logística con su grupo administrativo. Todas las reuniones son presenciales y se hace teleconferencia con las sedes de Pereira y Bogotá cuando se considera necesario.
- Manual del docente: Desde hace algunos años se creó un manual que contiene los puntos más importantes del quehacer de los docentes en la Organización tanto académica como administrativamente. Este manual fue impreso en forma de cuadernillo de bolsillo y fue distribuido a todos los docentes. Debido a que desde hace un par de años se encuentra en revisión y actualización no se ha vuelto a imprimir.

- Capacitaciones para docentes nuevos El entrenamiento de docentes nuevos y las sesiones de calibración de pruebas para la evaluación oral y escrita son las tres capacitaciones obligatorias que tiene la Organización para todos los docentes nuevos de los diferentes programas. El entrenamiento se hace desde el momento de la contratación y generalmente es antes del inicio de clases de forma presencial en las sedes principales, Poblado, Pereira y Bogotá. Se espera que durante el primer semestre de cada docente pueda cumplir con las otras dos capacitaciones que son también presenciales.
- El Programa de Mentoría: Cada coordinación asigna a los docentes nuevos un mentor, un docente con vasta experiencia en el programa, para que lo acompañe durante las primeras semanas y le resuelva sus dudas sobre los aspectos administrativos con los que debe cumplir el docente. Desde el 2012 este programa se está haciendo en línea a través de la plataforma EAFIT Interactiva para la cual se han creado contenidos que responden a los objetivos del programa. En el pasado era un proceso presencial en el que el mentor y el docente nuevo se reunían por 10 horas para conversar sobre los temas propuestos en el plan del programa. Además los docentes nuevos realizan de 3 a 5 observaciones de clase con el objetivo de obtener estrategias, técnicas y demás información que no se encuentra codificada ya que hace parte del conocimiento tácito de los docentes experimentados.
- Publicaciones: se han publicado dos cuadernillos de evaluación oral y escrita producto del grupo de investigación del Centro de Idiomas. Se repartieron algunos ejemplares al momento de su publicación.

**Aplicar:**

Para aplicar el conocimiento adquirido en la Dirección:

- Los coordinadores hacen, promueven o empoderan la ejecución de las modificaciones necesarias al Proyecto Educativo Institucional, al currículo de cada programa y a los procedimientos administrativos con relación al conocimiento que ha sido generado o transferido.
- Los docentes preparan y ejecutan sus clases con relación al conocimiento que han generado o les ha sido transferido.

## **5.2 PROFES-DI: COMUNIDAD DE PRÁCTICA EN LÍNEA PARA LOS DOCENTES DE IDIOMAS-EAFIT. UN ESTUDIO DE CASO**

Para desarrollar esta investigación, se escogió la metodología de estudio de caso ya que como será descrito a continuación, específicamente para tratar de dar solución a la necesidad encontrada, se diseñó una Comunidad de Práctica en línea para el contexto específico de la Organización, que serviría como caso de estudio para analizar la participación de sus miembros, específicamente en lo que se refiera a los procesos de Creación y Transferencia de Conocimiento.

Teniendo en cuenta la descripción de los procesos de Gestión de Conocimiento al interior de la Organización (descrita en el numeral 5.1), buscando dar solución al problema encontrado (ver apartado Contexto del proyecto) y de acuerdo con lo hallado en la revisión de la literatura, se plantea la construcción de una Comunidad de Práctica en línea que pretende:

- a. Ser el medio a través del cual los docentes y coordinadores de las diferentes sedes se conocen y establecen relaciones académicas entre sí.
- b. Agrupar información y documentación institucional de la Organización convirtiéndose en repositorio y punto de información confiable de todos los programas y sedes.

- c. Preparar a los docentes para el cambio de Estrategia de Conocimiento, ya que en un futuro cercano, además se ofrecerán los cursos de desarrollo profesional de forma virtual.

A continuación, se describe el proceso de diseño y construcción de la comunidad.

### **5.2.1 Diseño de la Comunidad de Práctica en línea.**

#### **5.2.1.1 Encuesta inicial para definir las características de la comunidad.**

(Elicitación de requisitos)

El diseño de Profes-DI inició con una encuesta que se aplicó al profesorado y coordinadores académicos de la Organización en el semestre 2011-2. En esa encuesta se recogieron los requisitos para el diseño de un espacio en línea para los docentes en términos de propósitos, funcionalidades y diseño gráfico, pero sin hablar específicamente de comunidad de práctica, ya que luego se haría una campaña de expectativa (Ver anexo 7.1).

La encuesta se diseñó en formato electrónico pero también se imprimieron numerosas copias para asegurar la participación de la mayoría de los docentes y coordinadores. De los 250 docentes que a ese momento tenía la Organización, se obtuvieron 108 respuestas, una participación del 43%. Según los resultados de la encuesta, los participantes sugirieron que esperaban que la plataforma:

I. Incluyera espacios para:

- Intercambiar ideas y opiniones académicas. (71%)
- Compartir materiales en diferentes formatos (fichas, videos, tarjetas, música, entre otros). (40%)
- Expresar mejores prácticas de enseñanza y manejo de clase. (20%)
- Encontrar información sobre temas de educación. (7.4%)

- Chatear. (6.5%)
- Encontrar información institucional de cada programa. (5.5%)
- Ver información personal para conocer a los colegas. (4.6%)
- Trabajar en proyectos colaborativos (2.8%)
- Publicar fotos, agruparse con otros docentes, comunicarse con los coordinadores, crear grupos no académicos, leer noticias y eventos, ofrecer herramientas web a los estudiantes. (1.8%)
- Ensayar nuevas tecnologías, encontrar información de las tareas administrativas, tener lecturas interactivas, inscribirse en talleres o cursos, ver conferencias o charlas en vivo. (0.9%)

II. En su diseño fuera:

- De acceso fácil y amigable. (32%)
- Un espacio interactivo. (24%)
- Parecido a las redes sociales. (15%)
- Con interfaces visualmente limpias y simples pero llamativas. (11.1%)
- Dividido en grupos, programas o sedes y que permita hipervínculos. (9.2%)
- Con una sección para publicar archivos de multimedia. (8.3%)
- Con navegación clara, sencilla y organizada. (7.4%)
- Con colores tenues y relajantes. (4.6%)
- Con un perfil para cada docente. (3.7%)
- Como una plataforma interactiva de aprendizaje, con una pizarra, menú gramatical o por habilidad, con navegación intuitiva y de acceso desde cualquier navegador. (2.8%)
- Como un espacio institucional, similar a páginas reconocidas (*youtube*, *pbworks*, *google*), con posibilidad de dejar mensajes, como EAFIT Interactiva o Proyecto 50, con salas de chat temáticas y juegos didácticos, con capacidad de archivo y con plataformas integradas. (0.9%)

#### 5.2.1.2 Prototipo de la comunidad.

Con base a la información recogida y luego de la exploración de otras comunidades, tales como *New Teacher Center* <http://www.newteachercenter.org/about-ntc>, la comunidad de docentes de EAFIT <http://docentes.eafit.edu.co/>, la comunidad de docentes ELE <http://todoelecomunidad.ning.com/> y la comunidad de la Institución Educativa Gabriel García Márquez <http://estudiantesiegamar.ning.com/>, entre otras, y junto con el modelo conceptual y de conocimiento propuestos en el libro “Hacia una comunidad Educativa Interactiva” (Zea & Atuesta, 2007), se identificaron características comunes que una comunidad debería cumplir:

##### I. Desde las funcionalidades:

- Espacios públicos: en los que cualquier usuario pueda ver y publicar información.
- Espacios privados: en los que los usuarios puedan tener información privada sin acceso para otros usuarios.
- Espacios semi-privados: en los que los usuarios puedan agruparse por idioma, por ejemplo, y ese espacio sea restringido para otros usuarios que no pertenezcan al grupo.
- Foros de discusión: con posibilidad de que cualquier usuario pueda abrir un foro.
- Chat: Como herramienta de interacción, no necesariamente académica.
- Creación de grupos: con un número amplio de grupos para unir a los usuarios ya sea por idioma, programa o sede.
- Administrador de eventos y cumpleaños.
- Administrador de archivos multimodal: para hacer las veces de repositorio al empaquetar los archivos publicados por los usuarios y los formatos y documentos institucionales.
- Mensajería interna: Para facilitar la interacción social y académica de los docentes.

- Posibilidad de adicionar aplicaciones faltantes: Para dinamizar y actualizar la comunidad.

II. Desde la tecnología: La comunidad debería cumplir con las siguientes cualidades sistémicas:

- Usabilidad
- Capacidad
- Escalabilidad
- Extensibilidad
- Manejabilidad
- Seguridad

III. Desde la experiencia: El sitio a elegir para alojar la comunidad debería tener:

- Comunidades conocidas y que pudieran ser exploradas sin restricción.
- Experiencias de soporte rápido y efectivo en caso de fallo del sistema.

#### 5.2.1.3 Definición de la comunidad.

De acuerdo con lo anterior, se definió la comunidad en términos de dominio, comunidad (miembros), roles y funciones de los usuarios, prácticas y estructuras de comunicación:

I. Dominio: Enseñanza y Aprendizaje de Lenguas (métodos, metodologías, estrategias de enseñanza, estrategias de aprendizaje, estilos de aprendizaje, materiales de enseñanza, evaluación de aprendizajes, aspectos culturales en el aprendizaje, exámenes de suficiencia, estrategias de manejo de clase, entre otros.)

II. Comunidad: Docentes de todos los idiomas únicamente adscritos a la Organización, Coordinadores académicos y de sede, Asistentes académicos y Asesores de Idioma.

III. Roles: Se identifican tres roles principales:

- Líder o administrador: técnico y académico.
- Facilitadores: por lo menos uno por grupo. Inicialmente podrían ser coordinadores, asistentes, asesores. Con el tiempo se esperaría que fueran los docentes
- Patrocinador: Dirección de Idiomas

IV. Prácticas: Las actividades programadas que se podrían hacer en la comunidad:

- Apertura de foros periódicamente: Se sugiere cada mes. Requiere que los docentes construyan sobre un tema de interés y que se saquen conclusiones sobre ese tema que sean compartidas con toda la comunidad.
- Chat programado cada mes con una persona especialista en un tema de interés en caso de que la plataforma soporte chat con video.
- Además de las programadas está la posibilidad de intercambiar mejores prácticas, compartir archivos.

V. Estructuras de comunicación: Todos los miembros pueden comunicarse entre sí, se agruparán voluntariamente según el programa en el que enseñen, pero a su vez podrán acceder a los foros y recursos públicos que consideren de interés.

Podrán comunicarse a través de:

- Chat: sala pública y sala privada.
- Mensajería interna.
- Comentarios en el muro de cada grupo.
- Comentarios en foros.
- Comentarios en el muro de cada usuario, si está disponible.
- Comentarios para los recursos publicados, si está disponible.
- Comentarios en eventos, si está disponible.
- Botón “Me gusta”, si está disponible.



#### 5.2.1.4 Nombre, plataforma e idiomas

A partir de la definición de la Comunidad, se realizó un diseño preliminar que fue socializado a los miembros del comité académico de la Organización en el semestre 2011-2 y una vez aprobado este diseño se procedió a definir el nombre de la comunidad. Para ello se hizo una convocatoria entre los coordinadores y asistentes académicos quienes tenían mayor conocimiento de la comunidad para hacer una lluvia de ideas y tener varias propuestas. Surgieron nombres tales como *e-diomias*, *idiomasE*, *e-docentes*, *Profes-E*, *tic-idiomias*, *ticdocentes*, *i-tic-idiomias*, *diticy* *profes-DI*. Finalmente el nombre escogido fue **Profes-DI**, que significa profesores de la Dirección de Idiomas.

Se analizó la viabilidad de configurar Profes-DI en tres plataformas de comunidades diferentes, las más conocidas en el medio, y fueron analizadas las configuraciones en términos de costo, funcionalidades, características tecnológicas y respaldo para seleccionar la más adecuada (ver anexo 7.2).

Una vez analizadas sus ventajas y desventajas y su costo para la Organización, se tomó la decisión de construir la comunidad en NING.COM, una plataforma que ofrece los servicios, espacios, funcionalidades y los elementos más importantes para la comunidad. Al escoger esta plataforma para el desarrollo de Profes-DI, se hicieron los ajustes necesarios con respecto al prototipo y las funcionalidades, y fueron presentados nuevamente al comité académico para su aprobación final. El prototipo final fue aprobado y se procedió con el desarrollo de la comunidad entre febrero y marzo de 2012.

Además se definió que el idioma apropiado para la comunidad era español, por lo que los espacios públicos estarían en este idioma. Sin embargo, pensando en aquellos docentes extranjeros que tienen dificultad leyendo español, se crearían versiones de la información general en inglés. Los grupos por su parte estarán en

el idioma objetivo del programa al que corresponde, así el grupo de alemán estará en alemán, por ejemplo.

### **Acciones de los usuarios:**

Se definieron las actividades permitidas a los usuarios en los bloques básicos del diseño, quedando inicialmente establecidas así:

### **Usuario docente:**

- **Registrarse:** Los docentes son invitados a registrarse a través de una invitación o un enlace enviado por el administrador a su correo electrónico, de EAFIT preferiblemente. El docente acepta la invitación, ingresa a la plataforma con su correo y contraseña. En los términos y condiciones de funcionamiento de la comunidad se encuentra también el mensaje de consentimiento informado en el que los docentes aceptan saber que la comunidad hace parte de un proyecto de investigación (ver anexo 7.3).
- **Actualizar su perfil (espacio privado a elección del usuario):** El usuario es invitado a publicar una foto real para cambiar el avatar genérico de la comunidad. En este espacio también puede modificar la plantilla de información (nombre, apellidos, fecha de nacimiento, programas en los que trabaja, y funciones en la Organización). Además, cuenta con un espacio para actualizar su Plan de Desarrollo Profesional, registrando la información correspondiente a los cursos o talleres que ha venido haciendo. En este espacio, usuario decide sobre criterios de privacidad en la configuración de su perfil.
- **Solicitar ser parte de un grupo (espacio semi-privado):** El usuario escoge a qué grupos quiere suscribirse, se recomienda que sea a los grupos de los programas en los que trabaja. La suscripción es automática. El usuario ingresa para ver la actividad del grupo, puede participar en los foros semi-

privados, ver los miembros del grupo, enviarles un mensaje y publicar en el muro del grupo.

- Chatear con cualquier docente activo en el chat: El usuario puede ingresar al chat y contactar a cualquier otro usuario que esté activo y conectado en el momento. Podrá tener conversaciones públicas en la sala de chat o privadas seleccionando a la persona con la que quieren hablar.
- Publicar y descargar un material que considere apropiado con el dominio de la comunidad: El usuario entra a la sección del banco de recursos donde podrá buscar o publicar materiales de enseñanza o cualquier otro recurso en formato de audio, video, texto o imagen. Es necesario que el usuario llene la plantilla y especialmente las etiquetas que describen el material compartido para facilitar su búsqueda futura.
- Buscar usuarios y recursos: El usuario usa el buscador de cada sección, de acuerdo con lo que desee encontrar. Para el caso de buscar miembros de la comunidad puede hacerlo a través de su nombre o su rol y en el caso de los recursos puede hacerlo a través de la clasificación por etiquetas.
- Enviar correo por mensajería interna con archivos adjuntos.
- Participar en un foro o wiki público o semi-privado: El usuario participa en cualquier foro o wiki de los grupos a los que esté suscrito y de los públicos.
- Denunciar contenidos inapropiados: El usuario puede denunciar cualquiera de los contenidos que vea en un foro, wiki o banco de recursos, que le parezcan inapropiados a través de mensajería interna.

**Usuario facilitador:** En el momento del registro el usuario es validado como facilitador por el administrador de la comunidad, lo cual le permite:

- Llevar a cabo las mismas acciones de un usuario docente.
- Abrir y cerrar grupos, foros, wiki: El facilitador abre un grupo, un foro, una wiki, programa su cierre y concluye en el foro de mejores prácticas.
- Subir contenidos en el grupo al que pertenece.
- Publicar eventos.
- Moderar fotos, videos, eventos, comentarios: Le da la opción de editar, aceptar o eliminar contenidos de cualquier usuario de la comunidad.

**Usuario administrador académico y técnico:** Como administrador este usuario tiene acceso a toda la plataforma incluyendo los espacios privados y públicos, y puede hacer cualquier modificación en cualquier espacio, además puede:

- Llevar a cabo las mismas acciones del usuario facilitador.
- Subir contenidos en cualquier interfaz de la comunidad.
- Eliminar contenidos inapropiados: El administrador puede eliminar las entradas denunciadas como inapropiadas previo consenso con el facilitador del grupo al que pertenezca ese usuario que publicó el contenido.
- Enviar invitaciones o acceder al enlace para registrarse en la comunidad.
- Enviar mensajes generales a todos los miembros de la comunidad.
- Hacer cambios o actualizaciones en la configuración de la comunidad.

- Gestionar dificultades presentadas con la comunidad en cuanto a la parte técnica.
- Solicitar back-ups de la información de la comunidad.
- Comunicarse con el servicio de soporte de Ning.com (en inglés).

### **5.2.2 Desarrollo de Profes-DI.**

El desarrollo de profes-DI requirió de dos meses de intenso trabajo (febrero – marzo de 2012) y durante toda esta etapa e incluso desde algunas partes de la etapa del diseño de Profes-DI, se contó con la participación de una ingeniera de sistemas para la configuración de la plataforma y una diseñadora gráfica para la imagen de las diferentes interfaces.

Durante estos meses, se configuró la comunidad según lo definido en el prototipo y con las funcionalidades requeridas desde lo tecnológico. Desde el diseño gráfico (imagen visual de la comunidad), se crearon los logos, las fotografías, los avatares de los grupos y usuarios que serían parte de la imagen de la comunidad. Igualmente se definió que los colores de la comunidad serían los institucionales, por lo que se tomó como referencia el manual de estilo de la Universidad EAFIT. Desde el contenido, se proveyó la información necesaria para la creación de los diferentes espacios de la comunidad (la descripción de los espacios y algunas instrucciones de uso y participación) con sus correspondientes versiones en inglés.

#### **5.2.2.1 Descripción de los espacios de la comunidad:**

Profes-DI cuenta con un menú principal como se muestra en la figura 1. Además hay algunos submenús en algunas de las secciones del menú principal. A continuación se describe cada una.

**Figura 1. Menú principal Profes-DI**

PROFES-DI	MI PÁGINA	GRUPOS	FOROS DE DISCUSIÓN	BANCO DE RECURSOS	DESARROLLO PROFESIONAL	FOTOS	AYUDA
-----------	-----------	--------	--------------------	-------------------	------------------------	-------	-------

La sección **Profes-DI** es la página de inicio de la comunidad. Allí se encuentra una imagen alusiva a la comunidad y tres columnas de información. La primera con un espacio para Tips de netiqueta, los miembros de la comunidad, los grupos, la insignia, los videos y las fotos. En la columna central se encuentra la información sobre el propósito de la comunidad, los titulares de las noticias, los foros públicos y la última actividad en la comunidad. En la tercera columna se encuentra la mensajería interna, los eventos, los cumpleaños, las últimas publicaciones del banco de recursos, notas importantes y destacados. Esta tercera columna se mantiene en todas las otras interfaces de la comunidad. Además de estas columnas en la parte superior se encuentra un buscador general de la comunidad y en la parte inferior está la sala de chat, en el que el docente puede conectarse o desconectarse según su deseo.

En el submenú “**Acerca de**” de esta sección se encuentra la información relacionada con el concepto de comunidad, lo que se puede hacer en ella y el consentimiento informado de esta investigación.

En el submenú “**Miembros**” están todos los usuarios de la comunidad y hay un buscador para esta sección.

La sección **Mi página** se divide en dos columnas. A la izquierda la foto del perfil de cada usuario (o el avatar genérico en su defecto), un listado de sus contribuciones a la comunidad recursos, discusiones (foros), eventos, grupos, fotos, videos; los usuarios que ha marcado como amigos, los grupos a los que pertenece, los eventos y un espacio para adicionar un RSS. En la otra columna, la información del perfil que ingresó en la plantilla inicial al registrarse en la comunidad, el registro

de actividad del usuario en la comunidad, un espacio para el registro manual de actividades de desarrollo profesional, el muro de comentarios. Este espacio es propio de cada usuario, por lo que él puede decidir qué información mostrar.

En la sección **Grupos** se encuentran todos los grupos creados en la comunidad con su imagen respectiva y su descripción. Además se muestra el número de miembros en cada grupo y la fecha de la última actividad del grupo. Esta sección también cuenta con un buscador.

La sección **Foros de Discusión** tiene las diferentes categorías de discusión con su correspondiente descripción y los foros creados bajo cada categoría. También se muestran los participantes más populares en las discusiones y hay un buscador para esta sección.

En **Banco de Recursos** se dan unas recomendaciones para compartir materiales y etiquetarlos hay dos enlaces, uno para ir al formulario para compartir recursos y otro para ver el listado de recursos compartidos. En este último, los recursos se pueden buscar manualmente o por medio de las etiquetas que los usuarios le ponen a sus recursos para facilitar la búsqueda. En las notas de la columna que se mantiene en todas las interfaces también hay una explicación sobre la importancia de las etiquetas y su uso. Esta sección tiene varias páginas de submenú.

El submenú **“Institucional”** tiene la explicación sobre cómo llegar a Entrenos, la intranet institucional de la Universidad. Allí se encuentran los formatos y documentos institucionales de las dependencias de la Universidad. Los documentos no fueron publicados directamente en Profes-DI porque por políticas institucionales el espacio apropiado para alojarlos es Entrenos. Lo anterior significó entonces actualizar el espacio de la Dirección de Idiomas en Entrenos y publicar los documentos y formatos usados para las clases y las labores administrativas de los docentes.

En el submenú “**Newsletters**” se publica *Entrelíneas*, el boletín con novedades de la Organización (que se han venido enviando a los docentes desde el año 2010 vía e-mail) y los resúmenes de actividad de Profes-DI que se elaboran cada seis y dos meses, respectivamente.

El submenú “**Noticias**” se encuentra la información completa de los titulares de las noticias presentadas en la página principal. Se trata de diferentes noticias de la Organización.

El submenú “**Netiqueta**” contiene una lista de recomendaciones de comportamiento en la red. De esta lista se alimenta el tip de netiqueta que se publica cada dos semanas en la página de inicio de la comunidad.

En **Desarrollo Profesional** se encuentra la oferta de capacitaciones en línea y presenciales que ofrece la Organización o externas. En los próximos años se espera que en este espacio se encuentre la información sobre los cursos virtuales que están siendo desarrollados en la Organización, enlazada a EAFIT Interactiva, que es el sistema de gestión de aprendizaje de la Universidad, la aplicación donde estarán alojados estos cursos.

En el espacio de **Fotos** se encuentran los álbumes y fotos que han sido publicados por los usuarios. Se muestra el nombre de la foto o del álbum, el usuario que lo publicó y la fecha. Esta página tiene un buscador. Cada foto tiene la opción de ser comentada. Hay un submenú de “**Videos**” en este espacio tiene que funciona exactamente de la misma forma.

El espacio de **Ayuda** tiene los tutoriales de funcionamiento de los diferentes espacios de la comunidad. Cada uno con su respectiva traducción al inglés. Además ofrece el correo del administrador y un muro de comentarios para la comunicación sobre las dudas con respecto al manejo de la comunidad.



En el submenú “**FAQS**” se encuentra una lista de preguntas frecuentes sobre participación en la comunidad, también con su versión en inglés.

#### 5.2.2.2 Prueba Piloto.

Hacia el final de la configuración de la comunidad se hizo una prueba piloto con 5 representantes de los docentes y 2 representantes de los facilitadores (coordinadores) durante un día. La prueba arrojó resultados positivos esperados e igualmente se recibieron algunas sugerencias que fue posible tomarlas en cuenta inmediatamente y algunas otras que en su momento no fueron viables porque la plataforma no lo permitía o porque entraba en conflicto con los requisitos iniciales del desarrollo.

**Tabla 1. Recomendaciones de la prueba piloto**

Recomendaciones tenidas en cuenta	Recomendaciones no viables en esta primera etapa de la Profes-DI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agregar algunas imágenes a la sección de Desarrollo Profesional.</li> <li>• Ilustrar cómo ingresar a Entrenos en la sección del Banco de Recursos para obtener un documento institucional.</li> <li>• Aclarar cómo agregar amigos y su propósito en la comunidad.</li> <li>• Explicar para qué sirve la Sala de chat.</li> <li>• Hacer un pequeño instructivo acerca de las posibilidades que ofrece cada espacio del sitio.</li> <li>• Hacer más visible la nota de cómo etiquetar contenidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adicionar un espacio de comentarios a la sección de Desarrollo Profesional.</li> <li>• Tener todas las interfaces de la comunidad en inglés y español (dos sitios iguales con idioma diferente)</li> <li>• Incluir un menú lateral que se desplace a medida que el usuario hace <i>scroll</i> para tener acceso inmediato a todas las secciones de la página.</li> <li>• Informar desde el chat cuando alguien se conecta o desconecta.</li> <li>• Habilitar una forma de cambiar el idioma del perfil de cada docente.</li> <li>• Tener la opción de “No me gusta” de la misma forma como se tiene el botón “Me gusta”.</li> </ul>

Los comentarios de los docentes, que fueron categorizados como viables, fueron atendidos de inmediato en los diferentes espacios de acuerdo con la recomendación y en los tutoriales de funcionamiento de la comunidad. Para finalizar esta etapa se dio respuesta a los siete participantes de la prueba piloto sobre sus inquietudes y recomendaciones.

#### 5.2.2.3 Campaña de expectativa.

Simultáneamente a la etapa del desarrollo, durante el último mes, se llevó a cabo una campaña de expectativa con el propósito de despertar el interés de los docentes y coordinadores por la llegada de la comunidad. La campaña fue dividida en tres partes y fue presentada de la misma forma en todas las sedes de la Organización (ver anexo 7.3):

1. Durante la primera parte se dispuso un set de afiches con alusiones a la gestión del conocimiento: el intercambio de conocimiento y experiencias de enseñanza, y el recibimiento de una herramienta en línea que lo permitiría.
2. Para la segunda se creó un cartel para sensibilizar sobre la necesidad de tener un espacio para la disponibilidad y difusión del conocimiento de la organización.
3. Finalmente, como tercer momento, se envió una tarjeta electrónica divulgando la expectativa y de esta manera se anunció la apertura oficial de un espacio en línea para todos los docentes y coordinadores de la Dirección con el objetivo de conocer a los otros colegas, intercambiar buenas prácticas de enseñanza y aprendizaje, tener discusiones académicas, compartir recursos y materiales para las clases, tener a mano los formatos y documentos institucionales y enterarse de las noticias y novedades de los diferentes programas de la Dirección.

### **5.2.3 Lanzamiento y operación de Profes-DI.**

*Una vez enviada la tarjeta electrónica*, se programaron dos fechas presenciales de capacitación en la plataforma para los facilitadores de la comunidad (los coordinadores de las sedes y colegios) y alrededor de 20 fechas presenciales también para los docentes de las diferentes sedes tanto en la sede Poblado como en Llanogrande, además de dos fechas para los grupos de docentes de Bogotá y Pereira vía teleconferencia. Durante dicha capacitación los docentes interesados se registraron en la comunidad, se enteraron de su propósito y exploraron cada uno de los espacios disponibles.

Durante las primeras semanas de funcionamiento de la comunidad (abril-mayo de 2012) se registraron 180 docentes por iniciativa propia, asistiendo a las capacitaciones programadas. Luego de un par de semanas, el comité académico decidió que gradualmente la comunidad sería el medio de comunicación oficial de la Organización, por lo que el registro en la comunidad para todos los docentes debería ser automático. Así, se procedió a inscribir a los docentes restantes con un perfil genérico, el cual ellos cambiarían tan pronto entraran a la comunidad.

Hacia el fin de mayo de 2012, el primer mes de la comunidad, se inició una carrera de observación sobre la comunidad, para la cual se elaboraron unas preguntas que llevarían a los docentes a explorar nuevamente la Comunidad para buscar las respuestas. El concurso – Carrera de Observación - tuvo una duración de una semana. Participaron 32 docentes, de los cuales se escogieron 5 ganadores y fueron premiados con presupuesto de la Organización.

Luego del concurso se elaboró y publicó el primer boletín resumen de actividad en Profes-DI. Allí se ilustró el nacimiento y evolución del primer mes de la comunidad, se mostraron los foros que fueron abiertos en ese momento, los materiales, fotos y videos compartidos y se dieron las respuestas correctas del concurso.

Durante junio de 2012, el segundo mes, los facilitadores de dos de los grupos creados, motivaron a sus docentes para que entraran a Profes-DI con el objetivo de discutir sobre temas académico-administrativos y obtener algunos formatos necesarios para actividades específicas de los programas (formato de disponibilidad horaria y formato de registro de clasificaciones). A fin de este mes, a excepción de los docentes que trabajaron en los cursos vacacionales, la mayoría ya se encontraban en sus vacaciones, lo cual se esperaba que se reflejara en el análisis de la interacción y la participación de los usuarios en este periodo. Igualmente, al final del segundo mes fue elaborado y publicado el boletín de resumen de actividad.

Para el inicio del tercer mes, se plantearon y ejecutaron varias acciones para dinamizar la participación de los miembros y evidenciar el comportamiento de la comunidad en relación con las hipótesis planteadas y analizar las reacciones generadas. Entre las acciones que se promovieron están:

1. Se invitó a los docentes de inglés de todos los grupos vía e-mail a participar en uno de los foros públicos que fue abierto por una docente sobre la enseñanza de las variaciones de la pronunciación del inglés en diferentes países.
2. Se invitó a los facilitadores a participar en uno de los foros públicos abierto por un facilitador sobre el tema de la puntualidad como señal de respeto por el otro.
3. Se convocó al grupo de docentes de español que continuaron trabajando en los cursos vacacionales a reunirse para realizar un taller de práctica en la comunidad: revisar los foros, participar, abrir otros y compartir un recurso.
4. Se abrió un grupo nuevo llamado *Pre-Service Training*, con el objetivo de incorporar Profes-DI en el entrenamiento inicial de los docentes nuevos. De esta forma los docentes participarían, desde el inicio de su proceso de formación como docentes nuevos de la Dirección, en discusiones académicas como actividad asignada dentro del plan de entrenamiento.

5. Uno de los docentes manifestó su interés por compartir una frase inspiracional con los demás usuarios cada semana sobre la enseñanza y el aprendizaje. Se abrió entonces un espacio en la página de inicio de la comunidad para mostrar su frase, la cual se cambia cada semana.

Para el quinto mes, se adicionó un espacio más en la página de inicio. Un espacio sobre noticias de la Organización. Se definió que allí se nombrarían a manera de titulares y se expandiría en una página como submenú del Banco de Recursos.

### **5.3 DESARROLLO DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN PARA EL ESTUDIO DE CASO**

Para desarrollar los objetivos planteados en la investigación se propuso la siguiente metodología:

- a. Presentar el proyecto ante el comité académico de la Dirección y específicamente promover la concientización sobre la necesidad de disponer de un espacio virtual para solucionar la problemática definida y así empezar a fomentar la cultura del intercambio de conocimiento entre todos los actores.
- b. Encuestar a los coordinadores y los docentes de la Dirección sobre lo que esperarían poder hacer en un espacio virtual (elicitación de requisitos).
- c. Iniciar un proceso de acercamiento a la cultura de Gestión de Conocimiento entre todos los actores involucrados (Etapa de generación de expectativa).
- d. Diseñar y desarrollar una Comunidad de Práctica en línea para los docentes y coordinadores de la Dirección de Idiomas que respondiera a

parámetros estandarizados de creación de comunidades, parámetros institucionales de la Universidad, y los resultados de la encuesta.

e. Modelar los procesos de Gestión de Conocimiento que se dan en la actualidad y compararlos con los que se darían a través de la Comunidad de Práctica en línea.

f. Intervenir los espacios necesarios dentro de la comunidad para la recolección de datos sobre el tipo de interacciones académicas que se darían dentro de un ciclo definido de (5) cinco meses.

g. Definir indicadores y variables, y técnicas de análisis de datos que permitirían hacer las mediciones necesarias.

h. Tabular, categorizar, analizar y sintetizar la información recogida luego del análisis de los datos.

i. Establecer conclusiones sobre los resultados arrojados.

De la metodología propuesta, ya se han explicado los numerales a-e desde el apartado 5.1. En esta sección se procede entonces a describir las variables e indicadores analizados en la investigación, los espacios intervenidos en Profes-DI para la recolección de los datos y su posterior análisis.

Teniendo en cuenta que esta investigación se centra en cómo una comunidad de práctica contribuye a la transformación de los Procesos de Gestión de Conocimiento en la organización, es necesario aclarar que, como se había dicho anteriormente, el análisis se centrará en los Procesos de Creación y Transferencia de conocimiento, especialmente por tratarse de una comunidad emergente, es decir, debido a limitaciones de tiempo en el desarrollo de la vida de la comunidad. Por procesos de Creación se entenderá todo lo que signifique interacción académica y el Proceso de Transferencia se referirá al intercambio de documentación o recursos necesarios para la labor docente.

Para esta investigación se definieron las siguientes variables e indicadores:

**Tabla 2. Variables e indicadores de la investigación.**

VARIABLE	INDICADORES	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<b>Cantidad de Interacción</b>	1. Cantidad de interacción social. 2. Cantidad de interacción académica.	a. Cuestionario 1 y entrevistas estructuradas b. Matriz de actividad
<b>Preguntas:</b> ¿Qué cantidad de interacciones sociales se dan a través de la comunidad? ¿Qué cantidad de interacciones académicas se dan a través de la comunidad? ¿Hay modificación en el volumen de interacciones entre docentes antes y después de la comunidad?		
VARIABLE	INDICADORES	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<b>Calidad de conocimiento intercambiado</b>	Contenidos de solicitud, apreciación, administrativa, anuncio, disculpa, clarificación, cumplido, empatía, e intercambio de conocimiento.	a. Matriz de actividad
<b>Preguntas:</b> ¿Qué tipo de conocimiento es intercambiado en la comunidad? ¿Qué tipo de conocimiento sobresale en la comunidad?		
VARIABLE	INDICADORES	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<b>Motivantes y barreras de participación</b>	1. Categorización de las respuestas a las preguntas sobre los motivantes y barreras de participación.	a. Cuestionario 2 b. Entrevistas
<b>Preguntas:</b> ¿Qué motiva a participar a los miembros de la comunidad? ¿Cuáles son las barreras de participación que han experimentado los miembros de la comunidad?		

### **5.3.1 Instrumentos de recolección de datos.**

*Por tratarse de una investigación de tipo cualitativo, y debido al amplio número de docentes de la Organización y a su ubicación geográfica, se definieron instrumentos y técnicas de recolección de datos que permitieron obtener información tanto general como descriptiva en los diferentes momentos de esta etapa. Así, de acuerdo con los indicadores presentados, se diseñaron y aplicaron instrumentos tipo cuestionario físico, en línea y entrevistas semi-estructuradas. A continuación se explican los instrumentos aplicados para la recolección de datos:*

#### **A. Cuestionario 1:**

Un formulario de 7 preguntas de respuestas mixtas (cerradas y abiertas) para todos los docentes y coordinadores sobre sus inquietudes e intereses con respecto a un espacio de interacción en línea. Además, con el objetivo de tener datos sobre la cantidad de interacción social y académica de los docentes, se incluyeron algunas preguntas sobre estos temas. Fue administrado en formato electrónico y físico buscando facilitar la participación de toda la población (ver anexo 9.1).

Se obtuvo una participación de 108 docentes y facilitadores de diferentes idiomas, programas y sedes, que corresponde al 43% de la población total docente.

#### **B. Matriz de actividad:**

Todos los registros de participación en Profes-DI durante los 5 meses de la recolección de datos, dentro de todos los espacios públicos y semi-privados, tales como: foros, grupos, muros de comentarios, banco de recursos, fotos, videos y eventos, con excepción del chat, en el que no se guardan registros, fueron arrojados en una estructura llamada Matriz de Actividad (ver anexo 9.4).



### **C. Cuestionario 2:**

Cuestionario de participación en la comunidad, desarrollado con el objetivo de corroborar los datos arrojados en la Matriz de Actividad. Adicionalmente, se incluyeron preguntas sobre la frecuencia de visitas a la comunidad y las razones que motivaron o impidieron la participación de los miembros de la comunidad. Este cuestionario fue administrado únicamente en línea (ver anexo 9.5).

En esta ocasión se obtuvo una participación de 97 docentes de diferentes idiomas, programas y sedes, correspondiente al 39% de la población total.

### **D. Entrevistas:**

Diseñadas para triangular la información recogida en la matriz de actividad y el cuestionario 2, y específicamente con el objetivo de profundizar sobre los motivantes y barreras de participación en los diferentes espacios de la comunidad.

Se realizaron 9 entrevistas, que correspondió al 10% de la población que respondió el Cuestionario 2. Los 9 docentes a entrevistar fueron seleccionados al azar entre 3 grupos establecidos de acuerdo con el tipo de participación en la comunidad: 3 docentes del grupo central de participación, 3 docentes del grupo de participación periférica y 3 docentes del grupo de participación nula (simplemente observadores).

Las entrevistas fueron semi-estructuradas por lo que las preguntas y el desarrollo de la sesión se diseñó previamente, pero con un cierto grado de libertad para abordar temas que podrían surgir durante la sesión. Las entrevistas se hicieron de forma individual, fueron grabadas, y al final de la entrevista se les entregó un presente a los docentes por haber aceptado participar en la sesión (ver anexo 9.6).

### **5.3.2 Instrumentos y técnicas de análisis.**

*Para el análisis de los datos se usaron las siguientes técnicas e instrumentos según las variables:*

- Cantidad de Interacción: Grafos de interacción social y académica en los que se visualizan los nodos y el flujo de información.
- Calidad de conocimiento intercambiado: Marco de Hew y Hara, (2007, p. 580), para identificar los tipos de conocimiento intercambiados al investigar las interacciones: solicitud, apreciación, administrativa, anuncio, disculpa, clarificación, cumplido, empatía, e intercambio de conocimiento.
- Motivantes y barreras de participación: Comparación de los hallazgos encontrados con las categorías establecidas por investigaciones previas: Motivantes: beneficio individual, beneficio grupal y beneficio organizacional (Bock et al., 2005, p. 89; Hew & Hara, 2007, p. 576 citando a Batson et al. 2002). En cuanto a las barreras: falta de conocimiento, falta de tiempo, uso de tecnología, evitar discusiones y actitudes negativas de quienes buscan el conocimiento (Hew & Hara, 2007, p. 590).

### **5.3.3 Resultados de los análisis.**

Los resultados se presentan en relación con las variables propuestas y las preguntas planteadas dirigidas a los indicadores fueron los siguientes:

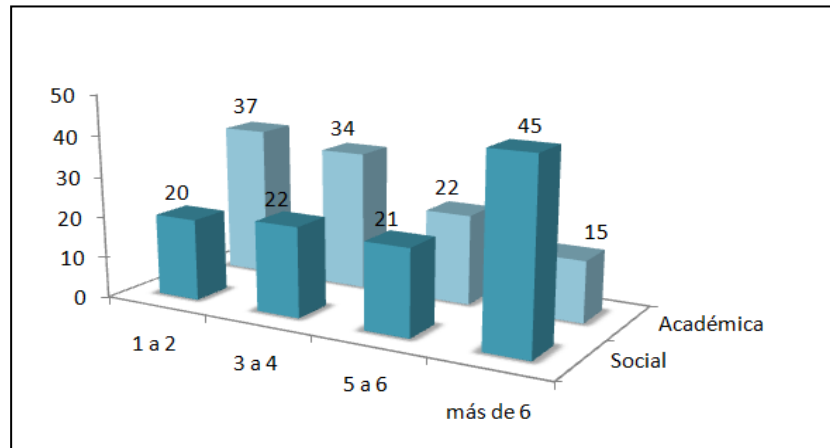
#### **I. Cantidad de Interacción**

##### **Preguntas:**

- ¿Qué cantidad de interacciones sociales se dan a través de la comunidad?
- ¿Qué cantidad de interacciones académicas se dan a través de la comunidad?
- ¿Hay modificación en el volumen de interacciones entre docentes antes y después de la comunidad?

El Cuestionario 1 administrado antes de la comunidad, refleja que el 42% de los docentes que participaron en él, generalmente tienen interacción social con más de 6 docentes. De otro lado, el 34,2% respondió tener interacción académica con sólo 1 o 2 docentes. La siguiente gráfica muestra la relación entre el número de docentes que respondieron el cuestionario y el número de docentes con el que dicen tener interacción en el día a día y presencialmente.

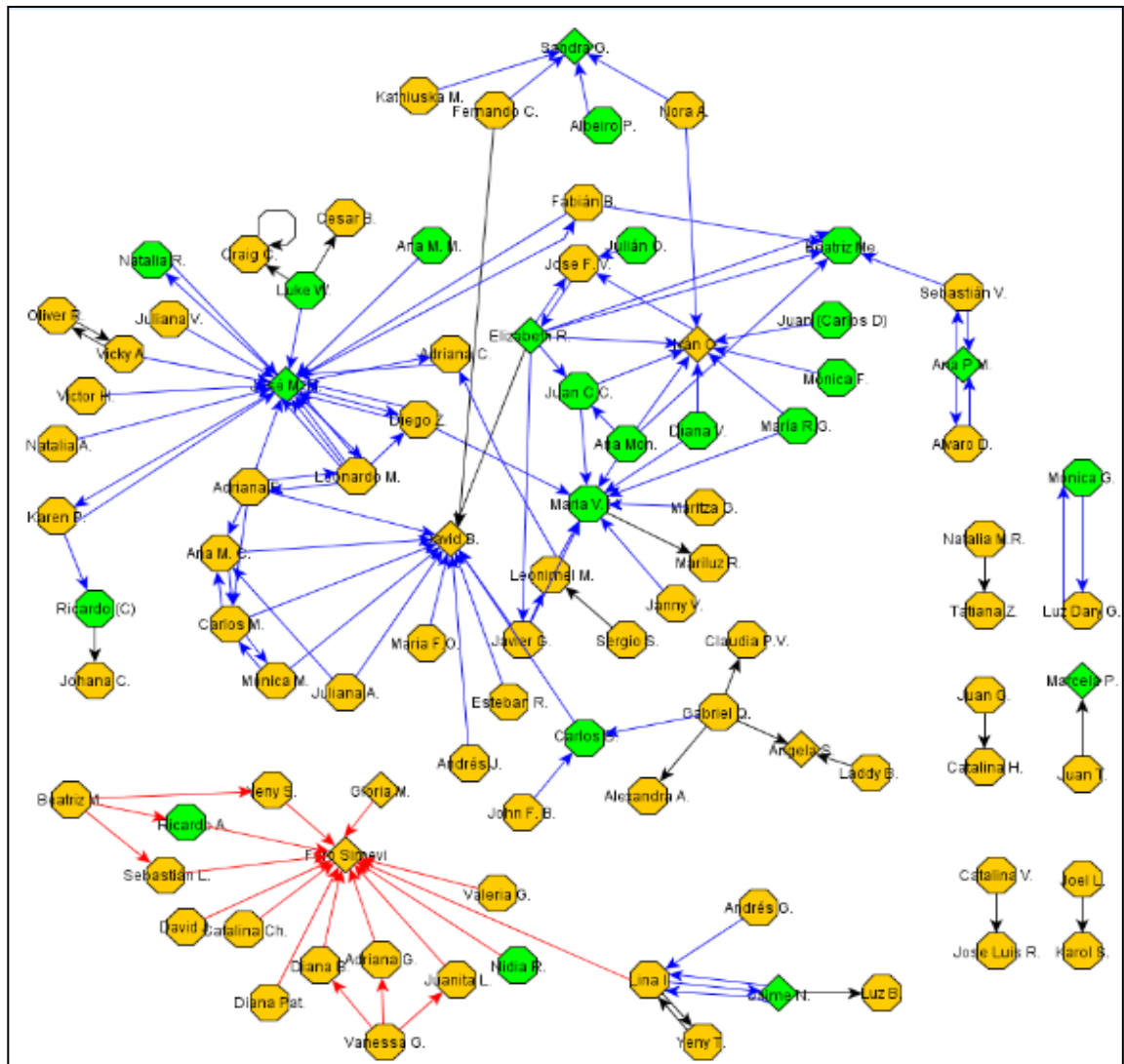
**Figura 2. Interacción social y académica presencial**



Ahora bien, el obtener dichos datos del Cuestionario 1 permite compararlos con los datos recogidos luego de los 5 meses de funcionamiento de la comunidad.

Según la Matriz de actividad, como se puede apreciar en la figura 3, se muestra cómo a través de Profes-DI, durante los cinco meses de la intervención, se dieron 132 interacciones entre 92 docentes, de las cuales 22 fueron sociales y 110 fueron académicas. Este es el grupo central de participación.

**Figura 3. Grafo de interacción directa de Profes-DI.**



Convenciones para la figura 3:

- *Nodo octágono: Usuario docente*
- *Nodo diamante: Usuario Facilitador*
- *Flecha negra: interacción social*
- *Flecha azul: Interacción académica voluntaria*
- *Flecha roja: Interacción académica por actividad obligatoria del programa de Mentoría para docentes nuevos*
- *Nodo amarillo: Usuario sin publicaciones en el Banco de Recursos*
- *Nodo verde: Usuario con publicaciones en el Banco de Recursos*

En el grafo de la figura 3, se puede ver que la mayoría de las interacciones las han recibido los facilitadores ya que han sido estos en su mayoría quienes han abierto discusiones en los foros. Sin embargo, se observa también cómo el 49% de los usuarios han interactuado con una sola persona, mientras que el 51% ha tenido interacciones hasta con 3 y 5 usuarios, y en uno de los casos, hasta con 9.

Por otro lado, además de estos datos de interacción directa, definida así por tratarse de comentarios hechos entre los usuarios, el 14. 4% de los docentes (36 usuarios) registraron cierta interacción indirecta en la comunidad. Es decir, que en vez de dejar un comentario en alguna parte de la comunidad, se limitaron a señalar que algo les gustó o compartieron una publicación que no obtuvo comentarios. Estos son los usuarios que conforman el grupo periférico de participación representados en la figura 4.

Convenciones para la figura 4 (ver página siguiente):

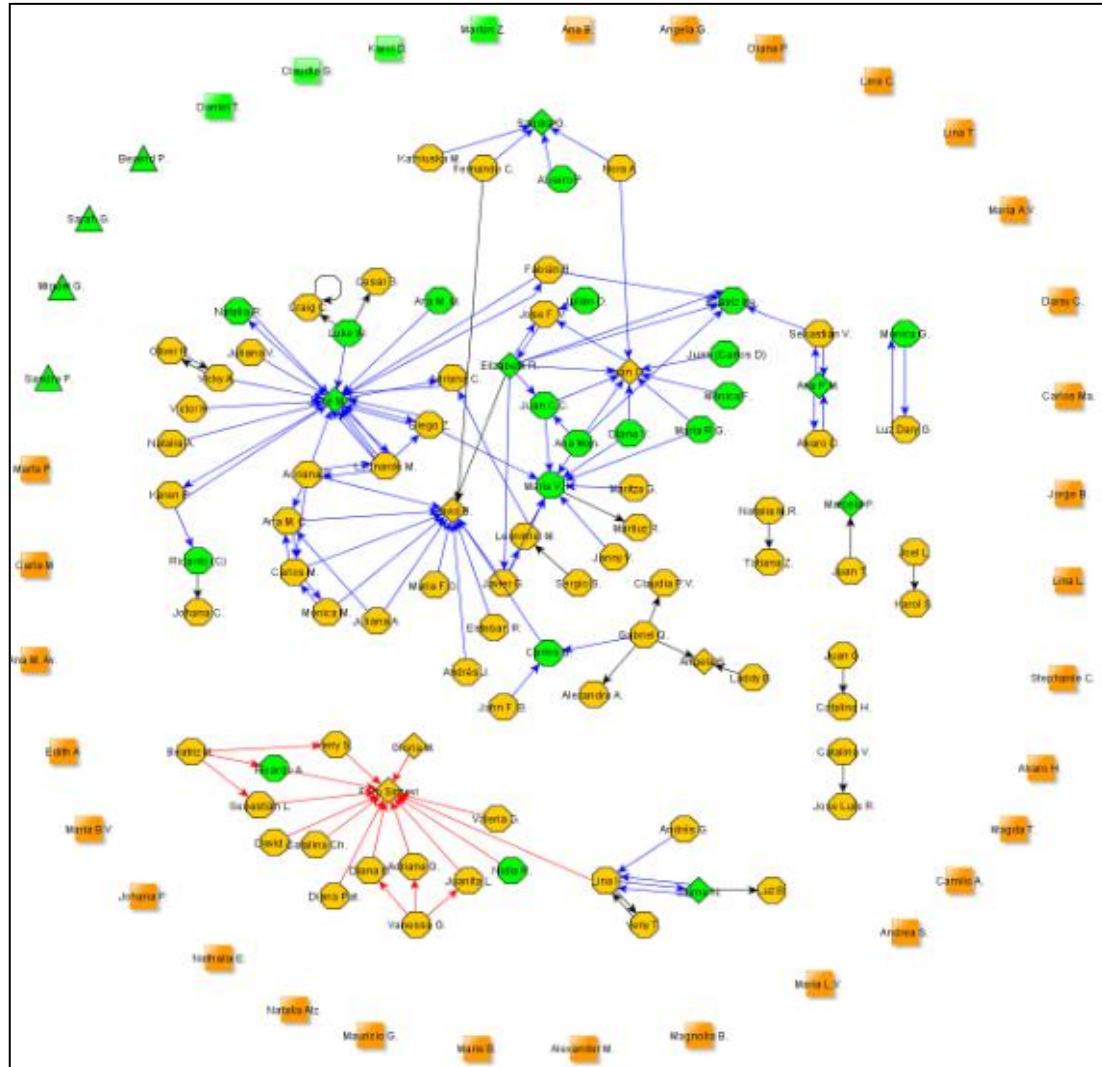
Centro:

- *Nodo octágono: Usuario docente*
- *Nodo diamante: Usuario Facilitador*
- *Flecha negra: interacción social*
- *Flecha azul: Interacción académica voluntaria*
- *Flecha roja: Interacción académica por actividad obligatoria del programa de Mentoría para docentes nuevos*
- *Nodo amarillo: Usuario sin publicaciones en el Banco de Recursos*
- *Nodo verde: Usuario con publicaciones en el Banco de Recursos*

Periferia:

- *Nodo cuadrado anaranjado: Usuario sin interacción directa con registros de Me gusta.*
- *Nodo verde: Usuario sin interacción directa con publicación.*
- *Nodo triangular verde: Usuario sin interacción directa con publicación sin registros de Me gusta.*

**Figura 4. Grafo completo de participación: interacciones directas e indirectas y publicaciones**



En las entrevistas realizadas, todos los docentes del grupo central de participación expresaron que sí creen que a través de Profes-DI han aumentado el número de docentes con el que tienen interacciones específicamente académicas. Sin embargo, son conscientes de que esto no ha implicado que se de una relación social entre ellos luego de haber participado en una discusión académica.

Por otro lado, dos de los tres docentes entrevistados del grupo periférico aseguran que no han ampliado su círculo de interacción académica ya que en términos generales, han comentado y han estado interesados sólo por lo que comparten las personas que conocen desde la cotidianidad, no por las contribuciones de docentes que les son desconocidos.

## **II. Calidad de conocimiento intercambiado**

### **Preguntas:**

1. ¿Qué tipo de conocimiento es intercambiado en la comunidad?
2. ¿Qué tipo de conocimiento sobresale en la comunidad?

Para responder a la pregunta sobre el tipo de conocimiento intercambiado en la comunidad, primero fue necesario separar las interacciones académicas de las sociales. De esta forma, se clasificaron las 110 interacciones académicas en categorías según los tipos de actividad establecidos por Hew y Hara en su investigación, (2007, p. 580): solicitud, apreciación, administrativa, anuncio, disculpa, clarificación, cumplido, empatía, e intercambio de conocimiento.

Sin embargo, debido a la previa selección de las interacciones académicas las categorías Administrativa y Anuncio no fueron parte de la clasificación. Así, la categoría de intercambio de conocimiento se dividió en las siguientes subcategorías, debido a las contribuciones encontradas en los diferentes espacios de la comunidad:

A. Recursos: contribuciones de materiales diseñados o sugeridos por los docentes para las clases, y contribuciones explícitamente tomadas de textos, artículos, periódicos, conferencias (tomadas del Banco de Recursos y de los Foros y Videos).

B. Opiniones: respuestas a preguntas de opinión y reacciones a otras publicaciones (tomadas del Banco de Recursos y de los Foros).

La tabla 3 muestra como fueron clasificadas las interacciones académicas. Es necesario tener en cuenta que fue necesario clasificar algunas de las interacciones en más de una categoría ya que contienen mensajes múltiples en una misma interacción.

**Tabla 3. Clasificación de interacciones académicas en Profes-DI**

<b>Categoría</b>	<b>Registros</b>	<b>%</b>
Disculpa	0	0
Clarificación (dar información adicional)	12	11
Cumplido	5	4.5
Empatía (emocional)	1	0.9
<b>Intercambio de conocimiento:</b>		
A. Recursos	41	37
B. Opiniones	67	61
<b>Categoría</b>	<b>Registros</b>	<b>%</b>
Solicitud	6	5.5
Apreciación (agradecimientos)	8	7.3



En la tabla 3, se observa que el mayor tipo de interacción académica entre los usuarios (61%), se trata de intercambio de conocimiento, en primer lugar en la subcategoría de opiniones. Dichas opiniones se han dado alrededor de los siguientes temas:

- Recursos compartidos para las clases de inglés y español.
- Artículos de periódicos sobre el español.
- Actividades y procedimientos propios de algunos de los programas (desarrollados en los grupos respectivos).
- Respuestas a las preguntas propuestas en los foros públicos por facilitadores y docentes: Estrategias de enseñanza para temas específicos.

En cuanto a los recursos publicados, que ocupan el segundo lugar con un 37% en la lista de la actividad académica, y según los datos recogidos en la Matriz de Actividad, de los 128 usuarios que han participado en la comunidad mediante alguna interacción directa o indirecta, el 18% (23 usuarios) han compartido 38 recursos en el Banco de Recursos, relacionados con enseñanza, aprendizaje y análisis de idiomas. De otro lado, un 7 % extra (9 usuarios) ha compartido públicamente otro tipo de recursos como videos y en los grupos sobre los mismos temas.

Como se muestra en la tabla 4, la mayoría de las contribuciones de recursos en la comunidad han sido hechas por los usuarios docentes más que por los facilitadores.

**Tabla 4. Clasificación de recursos publicados en Profes-DI**

<b>Recurso</b>	<b>Usuario Docente</b>	<b>Usuario Facilitador</b>
Material para clase	21	3
Literatura	8	6
Videos	8	0

### **III. Motivantes y barreras de participación**

#### **Preguntas:**

1. ¿Qué motiva a participar a los miembros de la comunidad?
2. ¿Cuáles son las barreras de participación que han experimentado los miembros de la comunidad?

Tratándose esta investigación sobre cómo se manifiesta la transformación de los Procesos de Creación y Transferencia de la Gestión de Conocimiento a través de la comunidad, es necesario ir un poco más allá del hallazgo y análisis de las actividades que definen estos procesos mediante Profes-DI.

Hablar de crear conocimiento en una comunidad implica el interés de sus miembros por interactuar, compartir, cooperar y trabajar mano a mano para lograrlo. En Profes-DI, según los hallazgos presentados, aproximadamente el 50% del equipo de docentes y coordinadores de la Organización han tenido algún registro de participación directa o indirecta en la comunidad de forma voluntaria. La única participación obligatoria que se ha tenido en la comunidad ha sido la actividad en el Foro del grupo denominado SIMEVI, ya que es allí donde los docentes deben comentar como parte de una de sus actividades del Programa de Mentoría para docentes nuevos.

En el Cuestionario 2, los docentes expresaron que sus mayores motivaciones para participar en los foros son:

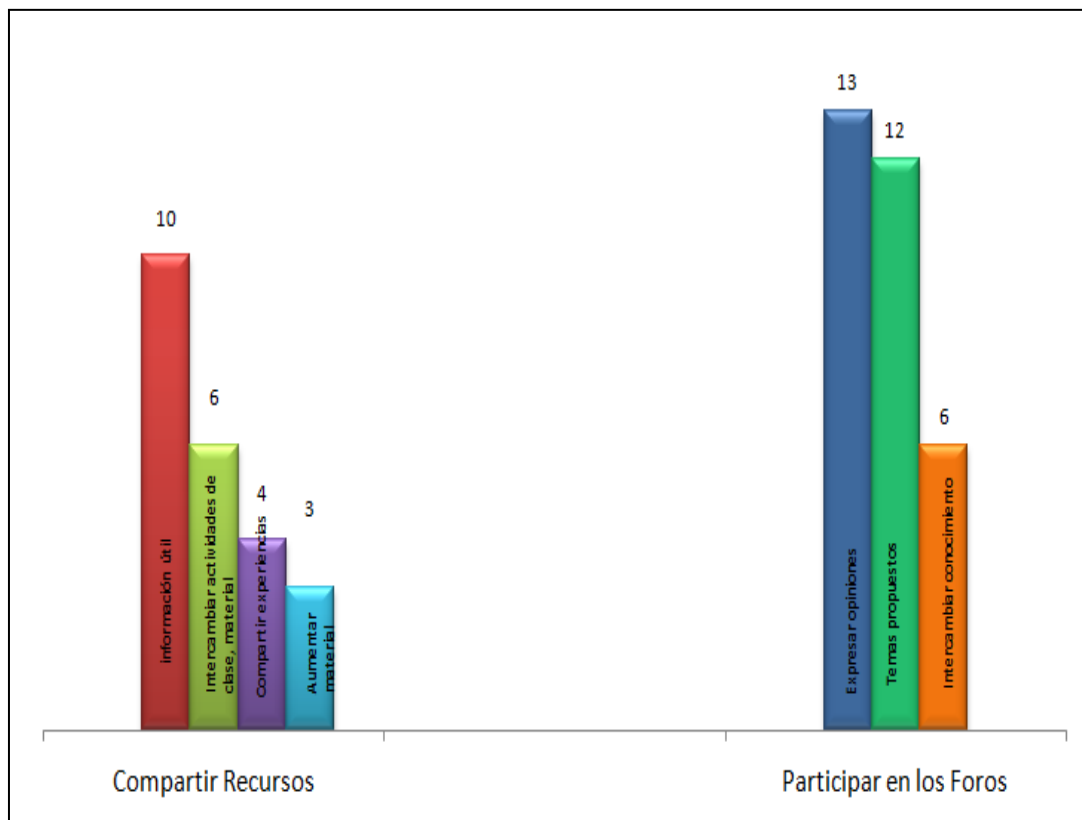
- A. Poder expresar sus opiniones.
- B. Su interés por los temas propuestos.
- C. El intercambio de conocimiento.

Así mismo, al compartir recursos afirman que sus mayores motivaciones son:

- A. Aportar información útil.
- B. Poder Intercambiar materiales y actividades de clase,
- C. Compartir experiencias de clase
- D. Aumentar el material disponible

La figura 5 muestra la cantidad de respuestas obtenidas sobre cada motivante de participación, todos los docentes expresaron que sus contribuciones son totalmente voluntarias y responden a su deseo de compartir su conocimiento, intereses y opiniones con los demás docentes. Expresaron también que de las motivaciones resultantes del Cuestionario 2, su interés por los temas propuestos es su mayor motivación.

**Figura 5. Motivantes de participación en Profes-DI**



De la misma forma, en las entrevistas realizadas al grupo central de participación, todos los docentes expresaron que sus contribuciones son totalmente voluntarias y responden a su deseo de compartir su conocimiento, intereses y opiniones con los demás docentes. Expresaron también que de las motivaciones resultantes del Cuestionario 2, su interés por los temas propuestos es su mayor motivación.

Sin embargo, lo anterior significa que de igual forma hay un 50% de los docentes de la Organización sin ningún registro de actividad en la comunidad. Es decir que aún si estos usuarios han entrado a la comunidad todos los días, no han hecho ninguna acción que genere un registro de actividad. Ante esto, los usuarios entrevistados presentaron diferentes opiniones:

- Todos los usuarios entrevistados del grupo central de participación coinciden en que se trata de falta de conocimiento de los espacios que ofrece la comunidad y de la falta de confianza en sí mismos al estar expuestos a críticas y comentarios, o para entender que ellos también tiene algo que aportar. Uno de ellos afirma que la brecha tecnológica con los docentes de generaciones mayores podría ser un factor.
- Los docentes del grupo periférico de participación indican que se trata de falta de tiempo y uno de ellos mencionó que es falta de interés en los temas propuestos en los foros, por ejemplo, porque piensa que no se relacionan con todos los idiomas.
- Los docentes entrevistados en el grupo de participación nula, también aseguran que se trata de falta de tiempo y de conocimiento de los espacios y posibilidades que ofrece la comunidad.
- De otro lado, con excepción de uno de los entrevistados del grupo de participación periférica y los demás entrevistados de los tres grupos

mencionaron que es probable que la falta de participación se deba a no ser una actividad obligatoria dentro de las responsabilidades de los docentes.

La tabla 5 muestra las respuestas dadas en el cuestionario 2. De las respuestas de los participantes se encontró que las mayores barreras de participación en la comunidad son las siguientes:

**Tabla 5. Barreras de participación en Profes-DI**

<b>Barreras</b>	<b>Para entrar a la comunidad:</b>	<b>Para participar en los foros:</b>	<b>Para compartir recursos :</b>
A. Falta de interés en la comunidad	2		
B. Falta de conocimiento sobre el funcionamiento de la comunidad	2		6
C. Falta de tiempo		29	30
D. Falta de interés en los temas propuestos		8	
E. No han intentado hacerlo		6	12
F. Creen que no tienen nada que aportar			8
G. No hay necesidad (lo hacen personalmente)			5

Según investigaciones que se realizaron durante este proyecto sobre el tema de motivaciones y barreras de participación en comunidades, se han planteado las siguientes categorías:

### **Motivantes:**

**Tabla 6. Categorías existentes de motivantes de participación**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>AUTORES</b>
Egoísmo o beneficio individual	Se refiere al autointerés y la ganancia personal.	Bock et al., 2005, p. 89; Hew & Hara, 2007, p. 576 citando a Batson et al. 2002
Altruismo	Más que el bienestar propio, incrementa el bienestar de uno o más individuos.	Hew & Hara, 2007, p. 576 citando a Batson et al. 2002
Colectivismo o beneficio grupal	Se refiere al interés particular de una comunidad.	Bock et al., 2005, p. 89; Hew & Hara, 2007, p. 576 citando a Batson et al. 2002
Beneficio organizacional	Es el compromiso institucional.	Bock et al., 2005, p. 89
Principalísimo o reciprocidad	Es el objetivo final de apoyar algunos principios morales.	Hew & Hara, 2007, p. 576 citando a Batson et al. 2002

### **Barreras:**

Hew y Hara's (2007, p. 582) han encontrado en sus investigaciones las siguientes barreras de participación:

- Falta de conocimiento
- Falta de tiempo
- Uso de tecnología
- Evitar discusiones
- Actitudes negativas de quienes buscan el conocimiento

A continuación, el siguiente paralelo pretende comparar las categorías encontradas en este estudio de caso, con los encontrados en la literatura, el símbolo X significa que sí se ha encontrado esta misma barrera:

**Tabla 7. Paralelo de motivantes y barreras de participación**

<b>Investigaciones anteriores</b>	<b>Profes-DI</b>
<b>Motivantes</b>	
Egoísmo o beneficio individual	X
Altruismo	--
Colectivismo o beneficio grupal	X
Beneficio organizacional	--
Principalismo o reciprocidad	--
<b>Barreras</b>	
Falta de conocimiento	X
Falta de tiempo	X
Uso de tecnología	X
Evitar discusiones	--
Actitudes negativas de quienes buscan el conocimiento	--

#### **5.3.4 Interpretación de los resultados.**

##### **I. Cantidad de Interacción**

En la presencialidad, los docentes tienen interacción social con un mayor número de colegas que con los que tiene interacción académica, es decir que ésta última se reduce a menos docentes. Sin embargo, en la comunidad se aprecia más interacción académica que social, lo que reafirma la naturaleza de la comunidad como espacio de desarrollo profesional. Esto puede haberse presentado por el énfasis que se ha hecho durante las capacitaciones en que se trata de una Comunidad de Práctica, es decir, un espacio académico más que una red social.

Como se observa en la figura 3, los facilitadores son quienes han recibido mayor cantidad interacción ya que son ellos quienes en su mayoría han abierto preguntas de discusión. Se puede decir que es una tendencia, que los docentes respondan más fácilmente a lo que plantea un facilitador que cualquier otro colega, tal vez por su misma naturaleza de facilitador, ya que este rol lo asumieron los coordinadores y asistentes académicos de las sedes y los programas. Sin embargo, el foro más exitoso fue uno de los planteados por una de las docentes de inglés, en éste, el interés por el tema del foro fue auténtico, por lo que se dieron múltiples respuestas, incluso con docentes de otros idiomas.

## **II. Calidad de conocimiento intercambiado**

El conocimiento intercambiado en Profes-DI se ha centrado principalmente en recursos y opiniones. Vale la pena destacar que como se muestra en la tabla 4, la mayoría de las contribuciones en el Banco de Recursos fueron hechas por los docentes más que por los facilitadores. Esto se puede entender como una muestra de la intención de los docentes por hacer público su conocimiento con los demás y compartir materiales que consideran importante para su labor.

El 55% de las contribuciones del Banco de Recursos corresponden a materiales para clase. Este número de contribuciones ratifica la necesidad de los docentes por tener un espacio para compartir sus ideas o mejores prácticas de enseñanza de temas específicos, la cual fue una de los deseos expresados en el Cuestionario inicial.

Ahora bien, dichos recursos han sido únicamente para los programas de inglés y de español. Se encontró que no se ha compartido ningún recurso para los otros idiomas. En una de las entrevistas realizadas a uno de los usuarios seleccionados dentro del grupo de participación periférica, que a propósito pertenece a uno de los grupos de otros idiomas, afirmó que “los docentes de otros idiomas son pocos,



generalmente los mismos, se conocen entre sí y trabajan en una misma sede”. Por lo anterior, estos docentes son mucho más cercanos entre si, que los docentes de los grupos de inglés, lo que podría explicar la poca participación de estos docentes en la comunidad.

### **III. Motivantes y barreras de participación**

Los motivantes de participación que sobresalen en las respuestas de los usuarios en el Cuestionario 2, fueron corroborados con la información recogida en las entrevistas realizadas, lo que además de mostrar consistencia en los datos, refuerza las ideas encontradas en la literatura sobre el conocimiento como un bien público y el deseo natural de compartirlo.

Sin embargo, sobre el tema de las barreras de participación se presentaron diferentes opiniones que no en todos los casos corroboraron algunas de las barreras expresadas en el Cuestionario 2, específicamente la falta de tiempo y la falta de interés en los temas propuestos. Los docentes entrevistados que abogaron en contra de estas dos barreras sostienen que se tratan de excusas seguramente debido a falta de interés en la comunidad y que esto se da especialmente porque la participación en la comunidad no es obligatoria.

Según el paralelo de motivantes y barreras de participación (ver tabla 7), en este estudio de caso, se han manifestado dos de los motivantes establecidos previamente en la literatura, egoísmo o beneficio individual y colectivismo o beneficio grupal. El beneficio individual se relaciona con las respuestas dadas por los usuarios, en los motivantes de participación en los foros, que apuntan a la posibilidad de expresar sus opiniones y su interés por los temas propuestos. El beneficio grupal se relaciona con el intercambio de conocimiento, aportar información útil, intercambiar materiales y actividades de clase y compartir experiencias de clase, mencionadas en los motivantes de participación en los foros y el banco de recursos.

En cuanto a las barreras de participación, establecidas por investigaciones pasadas, se han dado tres de las cinco propuestas: falta de conocimiento, falta de tiempo y uso de tecnología. La falta de conocimiento fue tomada en dos sentidos según las respuestas de los usuarios, la falta de conocimiento sobre el funcionamiento de la comunidad y el pensamiento de no tener nada que compartir con los demás, la falta de tiempo para participar en la comunidad que fue mencionada explícitamente en los resultados del Cuestionario 2 y en las entrevistas y el uso de la tecnología, mencionado en las entrevistas y relacionado a su vez con la falta de conocimiento sobre el funcionamiento de la comunidad.

Las demás categorías presentadas en la literatura no fueron relacionadas con los hallazgos de este estudio de caso: altruismo, beneficio organizacional y principalismo o reciprocidad para los motivantes y evitar discusiones y actitudes negativas de quienes buscan el conocimiento como barreras. No existen datos que puedan ser relacionados con estas categorías, probablemente por el tiempo de intervención de la comunidad y por el grado de madurez de la misma. Es decir, tal vez con un poco más de tiempo y madurez de la comunidad, los usuarios podrían mostrar signos de estas fuerzas motivacionales y barreras.

## **6 CONCLUSIONES**

### **6.1 CONCLUSIONES GENERALES**

Profes-DI, comunidad de práctica en línea, fue diseñada incorporando elementos y espacios de interacción académica y social, con el objetivo de actuar como medio para resolver una debilidad encontrada en la Organización sobre la de Gestión de Conocimiento. Para su diseño fueron tenidos en cuenta todos los docentes y coordinadores de la organización, con la intención de que la comunidad fuera realmente de y para sus miembros.

Con el fin de tener espacios de construcción colaborativa que específicamente permitieran la interacción académica, se dedicó un espacio para foros públicos en el que los docentes pudieran interactuar con cualquier otro par sin importar el programa al que perteneciera, se establecieron grupos por programas con foros semi-privados lo cual fomentó la discusión focalizada de temas académicos específicos de cada grupo y la transferencia de la información suministrada por los facilitadores, y se incluyó un banco de recursos que permitió que los docentes intercambiaran sus materiales de clase, entre otros.

A través de las características de diseño de Profes-DI y a los instrumentos de recolección y análisis de datos, fue posible analizar las actividades presentes en la comunidad sobre los Procesos de Creación y Transferencia de conocimiento, haciendo explícitas la cantidad y formas de participación de los usuarios, y logrando de esta forma determinar la naturaleza de sus motivantes y barreras de participación.

De esta forma y de acuerdo a la información suministrada en los apartados 5.3.3 y 5.3.4, se puede concluir que el proceso de Creación de conocimiento a nivel docente-docente y docente-coordinador pasó de ser meramente presencial, escaso y de interacción restringida a un bajo número de docentes, a no tener límites de tiempo, de espacio, de frecuencia, ni de integrantes, más que los establecidos por los mismos docentes en sus barreras de participación.

En cuanto al Proceso de Transferencia de conocimiento, a través de Profes-DI se ha dejado sistematizada la información publicada para estudios y análisis posteriores. Mediante el banco de recursos, por ejemplo, la comunidad ha servido de repositorio para alojar los materiales de clase y artículos relacionados con su dominio, que han sido útiles y exitosos para algunos miembros, y los docentes han elegido voluntariamente compartirlos con los demás. De la misma forma, los coordinadores desde su rol de facilitadores han publicado material importante, urgente o necesario para la labor de los docentes en sus propios grupos y de esta forma no han tenido que confiar en la efectividad del correo electrónico o esperar hasta una reunión para que los docentes tengan acceso a esta información. Así mismo, en la sección donde se informan las actividades de Desarrollo profesional, una de las secciones más visitadas en la comunidad según *google analytics*, y el submenú del banco de recursos en el que se muestra como llegar a las políticas y formatos institucionales alojados en la intranet de la universidad, ha sido otro mecanismo por el cual se transfiere el conocimiento organizacional.

Lo anterior confirma entonces que en efecto, los Procesos de Creación y Transferencia de conocimiento se han ido transformando poco a poco a través de la comunidad, lo cual confirma las hipótesis de investigación:

H1. Los docentes de las diferentes sedes y programas del Centro de Idiomas de EAFIT incrementarán sus círculos de interacción académica, al participar en una comunidad de práctica en línea.

H2. Al haber interacción académica en la comunidad, se empezará a dar la transformación de los Procesos de Creación y Transferencia del conocimiento.

Las hipótesis H1 y H2 fueron validadas con los datos suministrados por los usuarios en los dos cuestionarios, las entrevistas y la matriz de actividad de la comunidad. Según los hallazgos e interpretaciones, es evidente que la comunidad fomenta y facilita el intercambio de conocimiento y la ampliación de los círculos de interacción académica y que esto propicia la transformación de los Procesos de Creación y Transferencia de conocimiento de la organización.

Ahora bien, queda demostrado que lo anterior depende totalmente de la participación de los usuarios. Así, el éxito o el fracaso de una comunidad recae en la participación de sus miembros y por supuesto en la calidad del contenido que allí se presente, es decir, en el reconocimiento de la naturaleza de la comunidad, definida por su dominio, sus miembros y sus prácticas.

Las actividades relacionadas con los Procesos de Creación y Transferencia de conocimiento al interior de la comunidad se dieron a través de los foros públicos y privados y el Banco de recursos. Es necesario que en una herramienta o en un medio computacional dispuesto para la Gestión del Conocimiento de una organización educativa, existan estos u otros tipos de instrumentos que permitan fomentar el intercambio de conocimiento entre los docentes y de esa forma se alimenten los flujos de conocimiento al interior de la organización.

Los procesos de conocimiento en este tipo de comunidades se transforman en la medida en la que se van dando interacciones académicas entre los diferentes usuarios de la comunidad, en las cuales se intercambian ideas, opiniones, recursos, y estrategias de enseñanza y aprendizaje. Adicionalmente, el apoyo de los directivos de la Organización es fundamental para la transformación de dichos procesos, ya que desde allí, se reconoce y se valida el conocimiento creado y se contribuye a la sistematización y transferencia del mismo.

La comunidad Profes-DI ha continuado con sus actividades durante el año 2013, incluyendo capacitaciones para los nuevos docentes. Se ha observado que después de la recolección de datos en 2012, la participación de los docentes se ha ido incrementando especialmente en algunos grupos como es el caso del grupo *“English for children and Adolescents”*. Se destaca también la publicación de recursos propios para el grupo *“Business English”*, que en el momento de la investigación era un grupo sin reporte de actividad.

Se espera que con la apertura del primer curso virtual de capacitación docente sobre “Evaluación oral y escrita de niños y adolescentes” durante el primer semestre del 2013, se incremente la participación de los docentes que trabajan con esta población.

## **6.2 FUTURAS INVESTIGACIONES**

Durante esta investigación surgieron ciertas inquietudes a través de todo el proceso, que no fue posible resolverlas debido al alcance del proyecto. Se dejan documentadas como recomendaciones para futuras investigaciones en este campo:

- a. Proponer un modelo de Gestión del Conocimiento como base para gestionar los diferentes tipos de conocimiento que se dan a través de la comunidad.
- b. Desarrollar investigación en el aula para establecer el impacto de la transformación de los Procesos de Creación y Transferencia de conocimiento a través de Profes-DI en el quehacer docente.

- c. Revisar la existencia y transformación de otros Procesos de la Gestión de conocimiento que puedan evidenciarse a través de la comunidad.
  
- d. Hacer un nuevo estudio del comportamiento de la comunidad, en un momento diferente de madurez de la comunidad para comparar los resultados de esta investigación con los nuevos hallazgos.

## **7 CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Es éticamente necesario dejar por sentado que los resultados de esta investigación, podrían estar viciados en alguna medida debido a que los usuarios de la comunidad fueron informados sobre la observación continua de su participación en los diferentes espacios de la comunidad, a través del apartado consentimiento informado, expresado en los términos y condiciones del sitio web y en las capacitaciones en la plataforma que fueron llevadas a cabo en el lanzamiento de la comunidad.

Además, es importante hacer explícito que la investigadora de este estudio ha sido la creadora y administradora de la comunidad y adicionalmente es empleada de la Organización, por lo que las interpretaciones de los hallazgos podrían estar viciadas por estos hechos.



## 8 REFERENCIAS

- Bock, G., Zmud, R., Kim, Y., & Lee, J. N. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *Mis Quarterly*, 29(1), 87–111. JSTOR. Disponible en: <http://www.jstor.org/stable/25148669> (Visitada en octubre de 2011)
- Connell, N. a D., Klein, J. H., & Powell, P. L. (2003). It's tacit knowledge but not as we know it: redirecting the search for knowledge. *Journal of the Operational Research Society*, 54(2), 140-152. doi:10.1057/palgrave.jors.2601444
- Constant, D., Kiesler, S., & Sproull, L. (1994). What's Mine Is Ours, or Is It? A Study of Attitudes about Information Sharing. *Information Systems Research*, 5(4), 400-421. Disponible en <http://www-2.cs.cmu.edu/~kiesler/publications/1994pdfs/1994Constant-WhatsMine.pdf> (Visitada en octubre de 2011)
- Ennio, P. M. (2005). Lasredes de conocimiento y las organizaciones. *Revista Bibliotecas y tecnologías de la información*, 2(4). Disponible en: [http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9127/1/redes\\_de\\_conocimiento.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9127/1/redes_de_conocimiento.pdf) (Visitada en septiembre de 2011)
- Grant, Robert M. (1997). "The Knowledge-based View of the Firm: Implications for Management Practice". *Long Range Planning*. Vol. 30. No. 3. 450-454.
- Hansen, M. T., Nohria, N., & Tierney, T. (1999). What's your strategy for managing knowledge. *Harvard Business Review*, 77(2), 106-116. Disponible en: <http://consulting-ideas.com/wp-content/uploads/Whats-your-strat-art.pdf> (Visitada en septiembre de 2011)

- Hasan, H., & Crawford, K. (2003). Codifying or enabling: The challenge of knowledge management systems. *Journal of the Operational Research Society*, 54(2), 184–193. Nature Publishing Group. Disponible en: <http://www.palgrave-journals.com/jors/journal/v54/n2/abs/2601388a.html> (Visitada en septiembre de 2011)
- Hedesstrom, T., & Whitley, E. A. (2000). What is meant by tacit knowledge? Towards a better understanding of the shape of actions. *Eighth European Conference on Information Systems* (pp. 46–51). Citeseer. Disponible en: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.126.5730&rep=rep1&type=pdf> (Visitada en septiembre de 2011)
- Hew, K. F., & Hara, N. (2007). Empirical study of motivators and barriers of teacher online knowledge sharing. *Educational Technology Research and Development*, 55(6), 573-595. doi:10.1007/s11423-007-9049-2
- Hinds, P. J., & Pfeffer, J. (2001). *Why Organizations Don't "Know What They Know": Cognitive and Motivational Factors Affecting The Transfer of Expertise* (pp. 3-26). Disponible en: <http://cosmic.rz.uni-hamburg.de/webcat/hwwa/edok01/stanfordgsb/RP1697.pdf> (Visitada en septiembre de 2011)
- León Santos, M., Ponjuán Dante, G., & Rodríguez Calvo, M. (2006). Procesos estratégicos de la gestión del conocimiento. *Acimed*, 14(2). 2000, Editorial Ciencias Médicas. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352006000200008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000200008) (Visitada en septiembre de 2011)
- Pinzón, C. (2009). *Análisis de los procesos de gestión del conocimiento en centros de desarrollo tecnológico agrícola colombiano y propuesta para su fortalecimiento*.

- Ridings, C. M., Gefen, D., & Arinze, B. (2002). Some antecedents and effects of trust in virtual communities. *The Journal of Strategic Information Systems*, 11(3-4), 271–295. Elsevier. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0963868702000215> (Visitada en septiembre de 2011)
- Sanz, S. (2005). Comunidades de práctica virtuales : acceso y uso de contenidos. *Science*, 2(2), 26-35. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/780/78020110.pdf> (Visitada en septiembre de 2011)
- Wasko, M. M., & Faraj, S. (2000). “It is what one does”: why people participate and help others in electronic communities of practice. *Journal of Strategic Information Systems*, 9, 155-173. Disponible en: [http://bonjorn.sc-eco.univ-nantes.fr/~tvallee/memoire/pratique/why people participate.pdf](http://bonjorn.sc-eco.univ-nantes.fr/~tvallee/memoire/pratique/why%20people%20participate.pdf) (Visitada en septiembre de 2011)
- Wenger, E. (1998). *Communities of Practice: Learning, Meaning and Identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wenger, E. (2004). Knowledge management as a doughnut: Shaping your knowledge strategy through communities of practice. *Ivey Business Journal*, 68(519), 1-9. Proquest ABI/INFORM. Disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=12828715&site=ehost-live> (Visitada en septiembre de 2011)
- Wenger, E., McDermott, R., Snyder, W. (2002). *Cultivating Communities of Practice*. Boston: Harvard Business School Press.
- Zea, C. & Atuesta, M.R. (2007). *Hacia una Comunidad Educativa e Interactiva*. ISBN 9789588281636. Fondo Editorial Universidad EAFIT.

## 9 ANEXOS

### 9.1 CUESTIONARIO 1

#### Encuesta inicial sobre gestión de conocimiento y un espacio en línea para los docentes de Idiomas-EAFIT

##### ENCUESTA PARA DOCENTES

Querido(a) profesor(a),

La Dirección de Idiomas está interesada en iniciar un proceso de innovación tecnológica creando un espacio virtual en el que puedan confluir los docentes y coordinadores de todas las sedes. Para ello cuenta con su participación como docente desde la etapa inicial del proyecto.

Esta encuesta pretende recoger sus intereses y expectativas para el diseño de dicho espacio virtual y por ello le invitamos a diligenciarla.

Si necesita más espacio para responder por favor escriba detrás de la hoja.

Idioma(s) que enseña: \_\_\_\_\_

Programa(s): \_\_\_\_\_ Sede(s)/Colegio: \_\_\_\_\_

# Horas de clase semanales \_\_\_\_\_ ¿Es tutor(a)? \_\_\_\_\_ ¿Es mentor(a)? \_\_\_\_\_ ¿Es clasificador (a)? \_\_\_\_\_

1. ¿Con cuántos colegas tiene **interacción social** normalmente en las sedes o colegios?  
De 1 a 2 \_\_\_\_\_ De 3 a 4 \_\_\_\_\_ De 5 a 6 \_\_\_\_\_ Más de 6 \_\_\_\_\_ ¿cuántos? \_\_\_\_\_

2. ¿Qué cantidad de tiempo dedica semanalmente a la **interacción social** con sus colegas en las sedes o colegios?  
Menos de 1 hora \_\_\_\_\_ De 1 a 2 horas \_\_\_\_\_ De 2 a 3 horas \_\_\_\_\_ Más de 3 horas \_\_\_\_\_ ¿cuántas? \_\_\_\_\_

3. ¿Con cuántos colegas tiene **conversaciones académicas** normalmente en las sedes o colegios?  
De 1 a 2 \_\_\_\_\_ De 3 a 4 \_\_\_\_\_ De 5 a 6 \_\_\_\_\_ Más de 6 \_\_\_\_\_ ¿cuántos? \_\_\_\_\_

4. ¿Qué cantidad de tiempo dedica semanalmente a la **conversación académica** con sus colegas en las sedes o colegios?  
Menos de 1 hora \_\_\_\_\_ De 1 a 2 horas \_\_\_\_\_ De 2 a 3 horas \_\_\_\_\_ Más de 3 horas \_\_\_\_\_ ¿cuántas? \_\_\_\_\_

5. ¿Qué le gustaría poder hacer en el espacio virtual que se va a crear?

---

---

6. ¿Piensa que ese espacio podría ayudarle a su Desarrollo Profesional? SI \_\_\_\_ No\_\_\_\_  
¿Por qué? \_\_\_\_\_

---

7. ¿Cómo se imagina gráficamente el diseño de ese espacio virtual?

---

---

Gracias por su colaboración.

Favor devolver en el Centro de Recursos o por enviar a [erodrig2@EAFIT.edu.co](mailto:erodrig2@EAFIT.edu.co) a más tardar el  
sábado 20 de agosto

## 9.2 COMPARACIÓN DE PLATAFORMAS

EVALUACIÓN DE PLATAFORMAS DE COMUNIDADES					
GROUPS <a href="http://larou.ps/home">http://larou.ps/home</a>	NING <a href="http://www.ning.com/">http://www.ning.com/</a>	SPRUZ <a href="http://www.spruz.com/">http://www.spruz.com/</a>			
\$199.50 Dólares Anuales <i>Plan Gold</i>	\$239.90 Dólares Anuales	\$191.52 Dólares Anuales	A FAVOR	EN CONTRA	
<b>A FAVOR</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Permite compartir:</li><li>Fotos</li><li>Blogs: permite subir imágenes, links y comentar.</li><li>Videos</li><li>Wikis: permite subir imágenes, links y comentar, editar.</li><li>Links</li><li>Chat</li><li>Perfiles de los miembros</li><li>Asignación de roles</li><li>Creación de grupos: dentro del grupo permite crear foros, comentar, ver todos sus miembros, poner público, privado u oculto, moderarlo.</li><li>Estadísticas de acceso.</li><li>Creación Foros: permite subir imágenes, links y comentar.</li><li>Creación de eventos.</li><li>Compartir archivos</li><li>Apps</li><li>Poseen su página para su perfil.</li><li>Ancho de banda: 100GB.</li><li>Miembros aceptados 1.000</li><li>Almacenamiento 10 GB.</li><li>Grupos 20</li></ul>	<b>A FAVOR</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Permite compartir:</li><li>Fotos</li><li>Blogs: Permite subir archivos, imágenes y fotos.</li><li>Videos</li><li>Chat</li><li>Perfiles de los miembros</li><li>Asignación de roles</li><li>Creación de grupos: Permite subir archivos, imágenes y fotos, crear páginas para el grupo, Widgets.</li><li>Estadísticas de acceso.</li><li>Creación Foros: Permite subir archivos, imágenes y fotos.</li><li>Creación de eventos.</li><li>Compartir archivos.</li><li>Apps.</li><li>Posee búsqueda general, por miembros, foros, fotos, videos, blogs y grupos.</li><li>Poseen su página para su perfil.</li><li>Miembros 10.000</li><li>Almacenamiento 10 GB.</li><li>No tiene límite para la creación de grupos.</li><li>Google Analytics (Software de seguimiento).</li><li>Configuración de idioma para cada grupo.</li></ul>	<b>EN CONTRA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Versión Beta.</li><li>No se pueda compartir videos y eventos sólo para específicamente un grupo.</li><li>Sólo posee una búsqueda general dentro de la plataforma.</li><li>Posee un límite de creación de grupos (25).</li><li>No permite creación de subgrupos.</li><li>Sólo maneja un idioma: español.</li><li>En los grupos y foros no permite subir archivos.</li></ul>	<b>EN CONTRA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>No se puede compartir videos, fotos y eventos sólo para específicamente un grupo.</li><li>No permite creación de subgrupos.</li><li>Wiki</li><li>Se necesita mayor configuración en los grupos.</li><li>No tiene una opción específica para compartir archivos (para crear el Banco de Recursos), pero se puede hacer con aplicaciones externas como box.net, u otros pero requerían ingresar contraseña.</li></ul>	<b>A FAVOR</b> <ul style="list-style-type: none"><li>El soporte es muy bueno</li><li>Wiki.</li><li>Links: permite comentarios y colocar una imagen del link.</li><li>Grupos: permite crear foros, comentarios y Apps.</li><li>Configuración de roles.</li><li>Privacidad</li><li>Fotos</li><li>Blogs</li><li>Videos</li><li>Chat</li><li>Foros: permite crear encuestas, subforos, preguntas (abiertas).</li><li>Permite subir archivos.</li><li>Permite insertar un traductor.</li><li>Eventos</li><li>Permite insertar Widgets.</li><li>100GB transferencia</li><li>10.000 MG Espacio.</li><li>Miembros ilimitados</li><li>100 salas de chat</li></ul>	<b>EN CONTRA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Es solamente en inglés.</li><li>La curva de aprendizaje con respecto a Ning y Gruou.ps es más alta.</li><li>La configuración del espacio para los grupos tiene menos opciones y para los que tendrían el rol de administradores requiere un mayor conocimiento.</li><li>En los grupos y foros no permite subir archivos.</li></ul>
Ejemplo: <a href="http://www.libraryjunction.net/">http://www.libraryjunction.net/</a>	Ejemplo: <a href="http://todoelecomunidad.ning.com/">http://todoelecomunidad.ning.com/</a> Ejemplo: <a href="http://estudiantesiegamar.ning.com/">http://estudiantesiegamar.ning.com/</a>	Ejemplo: <a href="http://www.spruz.com/external.asp?link_id=849703EE-15E7-4A6F-BC4B-AE2685C9924E">http://www.spruz.com/external.asp?link_id=849703EE-15E7-4A6F-BC4B-AE2685C9924E</a>			

### **9.3 CONSENTIMIENTO INFORMADO PROFES-DI**

Profes-DI es un proyecto institucional que surge como parte de un proyecto de grado de la Maestría en Ingeniería, en la especialidad de Tecnologías Informáticas para Educación de la Universidad EAFIT, en el que se analizarán los procesos de Gestión de Conocimiento de la Dirección de Idiomas de EAFIT a través de los flujos de información e interacción que se den en Profes-DI.

Lo anterior indica que cualquier manifestación por parte de los usuarios en los diferentes espacios de la comunidad por los próximos cinco (5) meses, será usada y analizada para los propósitos del proyecto mencionado. Por lo tanto, con su registro y participación durante ese tiempo, usted acepta que su información e interacciones sean usadas como parte de los datos de la investigación.

Si desea mayor información, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [profes-di@EAFIT.edu.co](mailto:profes-di@EAFIT.edu.co)

## 9.4 MATERIALES PARA GENERAR EXPECTATIVA HACIA EL LANZAMIENTO DE PROFES-DI

Afiches primera etapa:



Afiche segunda etapa:



Lanzamiento de Profes-DI: E-card y sticker.





## 9.5 MATRIZ DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN EN PROFES-DI

Nombres y apellidos	Fecha de inscripción	Categoría	Comentario hecho a	Contenido	Comentario recibido de	Contenido	Creó foro	Contenido	Comentado	Por
	dd/mm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Docente</li> <li>• Facilitador</li> </ul>	Nombre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Académico</li> <li>• Social</li> <li>• Académico-Social</li> </ul>	Nombre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Académico</li> <li>• Social</li> <li>• Académico-Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>	Título y enlace	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>	Nombre

En foro: respuesta a	Contenido	Le gusta algo	¿Qué?	¿Publicó recurso?	¿Qué?	¿A alguien le gusta algo de esta persona? ¿a quién?	¿Qué?	Amigo(a) de	Actualización de perfil	Última fecha de participación
Nombre	Título y enlace	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>	Título y enlace	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>	Título y enlace	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>	Título y enlace	Nombre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>	dd/mm

## 9.6 CUESTIONARIO 2:

### ENCUESTA FINAL SOBRE PARTICIPACIÓN EN PROFES-DI

Apreciado(a) docente,

Han pasado 5 meses desde el lanzamiento de Profes-DI y durante ese tiempo se ha recogido la información necesaria para el proyecto de investigación por el cual surgió la comunidad. Ahora te solicitamos que respondas esta encuesta con el objetivo de obtener tus impresiones sobre el funcionamiento de la comunidad, tu participación en ella y tus sugerencias para el mejoramiento de la misma.

Muchas gracias por tus respuestas.

Tiempo promedio de la encuesta: 8 minutos.

#### Idioma(s) que enseñas: \*

- ☐ Alemán
- ☐ Español
- ☐ Inglés
- ☐ Italiano
- ☐ Portugués
- ☐ No Aplica

#### Programa(s) en los que enseñas: \*

- ☐ Adolescentes
- ☐ Adultos
- ☐ Niños
- ☐ Ejecutivos
- ☐ Sislenguas
- ☐ No Aplica

#### Sede(s) en la que enseñas/trabajas: \*

- ☐ Bogotá
- ☐ Colegios Sislenguas
- ☐ Medellín, Balsos

- ☐ Medellín, Laureles
- ☐ Medellín, Poblado
- ☐ Llanogrande
- ☐ Pereira

**A.**

**¿Alguna vez has entrado a Profes-DI? \***

- ☐ Sí
- ☐ No

**¿Cuántas veces has entrado a la comunidad desde que fue creada en abril? \***

- ☐ 1 a 5 veces
- ☐ 6 a 10 veces
- ☐ 11 a 20 veces
- ☐ más de 20 veces

**Cuando entras a Profes-DI ¿Qué página(s) visitas usualmente? \***

- ☐ Página principal
- ☐ Perfiles personales
- ☐ Página del grupo al que pertenezco
- ☐ Foros públicos
- ☐ Página de Desarrollo Profesional
- ☐ Banco de Recursos
- ☐ Página de Ayuda
- ☐ Fotos y videos
- ☐ Descripción de los eventos publicados

**¿Qué te motiva a entrar a Profes-DI?**

**¿Alguna vez has participado en un foro público o privado en Profes-DI? \***

- ☐ Sí
- ☐ No

**¿Qué te ha motivado a participar en los foros de Profes-DI?**

**¿Alguna vez has compartido algún recurso en Profes-DI? \***

- ☐ Sí
- ☐ No

**¿Qué te ha motivado a compartir recursos en Profes-DI?**

**B.**

**¿Alguna vez has participado en un foro público o privado en Profes-DI? \***

- ☐ Sí
- ☒ No

**¿Qué te ha impedido participar en los foros públicos o privados? \***Describe las dificultades personales o externas que te han impedido participar en los foros abiertos o crear nuevos foros.

**C.**

**¿Alguna vez has compartido algún recurso en Profes-DI? \***

- ☐ Sí
- ☒ No

**¿Qué te ha impedido compartir recursos en Profes-DI? \***Describe las dificultades personales o externas que te han impedido compartir recursos para las clases.

**D.**

**¿Alguna vez has entrado a Profes-DI? \***

- ☐ Sí
- ☒ No

**¿Qué te ha impedido entrar a la comunidad? \***Describe las dificultades personales o externas que te han impedido entrar a la comunidad.

**¿Qué te motivaría a participar en la comunidad.**

**E.**

**¿Alguna vez has chateado en Profes-DI? \***

- ☒ Sí
- ☐ No ¿Por qué?

¿Qué es lo que más te gusta de Profes-DI? \*

- ☐ El diseño (colores, fuentes)
- ☐ Las posibilidades de interacción
- ☐ La estructura de los contenidos
- ☐ Otros

¿Cuáles? Si seleccionaste "Otros" en la pregunta anterior, descríbelos en el cuadro de texto.

¿Qué le cambiarías a Profes-DI? \*

- ☐ El diseño
- ☐ Las posibilidades de interacción
- ☐ La estructura de los contenidos
- ☐ Otros
- ☐ Nada

\*Justifica tu respuesta anterior explicando por qué o cómo lo cambiarías.

¿Cómo crees que se podría incrementar la participación de los docentes en Profes-DI

Gracias por participar en esta encuesta. Por favor haz clic en "Submit" para terminar.

## 9.7 ENTREVISTAS FINALES SOBRE PARTICIPACIÓN EN PROFES-DI

### Formato de consentimiento para la entrevista:

Estimado(a) docente,

Como está establecido en el [Consentimiento Informado](#) y en los Términos y Condiciones de participación de Profes-DI, la comunidad hace parte de un proyecto de investigación, el cual se encuentra en la etapa de recolección y análisis de datos.

Con el objetivo de profundizar sobre las razones que motivaron o impidieron la participación de los miembros de la comunidad en los diferentes espacios de la plataforma durante los meses de abril a septiembre, le solicito participar en una entrevista que dirigiré yo misma como investigadora del proyecto. De ser necesario, la entrevista será grabada y la información suministrada será usada **únicamente** para los propósitos de la investigación.

El tiempo promedio de la entrevista es de 30 a 40 minutos. Las preguntas le serán enviadas a su correo mínimo dos horas antes de la entrevista para que tenga una idea de los temas a tratar.

Agradezco su tiempo y colaboración con este proyecto. Por favor responda a este correo para aceptar la entrevista con el mensaje final.

Saludos,

Elizabeth Rodríguez.

[erodrig2@EAFIT.edu.co](mailto:erodrig2@EAFIT.edu.co)

Yo \_\_\_\_\_ acepto participar en la entrevista sobre motivantes y barreras de participación en Profes-DI y acepto que de ser necesario, la sesión sea grabada y que la información sea usada para propósitos de la investigación.

### I. Grupo central de participación:

**Tiempo promedio de la entrevista: 40 minutos.**

A. Saludo y agradecimientos.

**B. Información:**

Nombre:

Programas en los que enseña:

Sedes en las que trabaja:

Docente de EAFIT desde:

**C. Entrevista:**

1. ¿Con qué frecuencia entró a la comunidad entre abril y septiembre de 2012? (días y horarios)
2. ¿Cuáles son las razones por las que entra a la comunidad?
3. Específicamente ¿qué le llama la atención en la comunidad?
4. ¿Qué tipo de participación ha tenido en la comunidad? ¿Ha respondido a preguntas o creado foros? ¿Ha dicho que le gusta algo? ¿Ha compartido recursos? ¿Ha publicado fotos o videos?
5. Según los resultados de la encuesta, realizada en el mes de septiembre a todos los docentes, las mayores motivaciones para participar fueron el interés por los temas propuestos, expresar opiniones e intercambiar información útil. ¿qué piensa de esto? ¿cuál es la razón más importante para usted?
6. Según los resultados de esa misma encuesta las mayores barreras para participar fueron la falta de tiempo, la falta de interés en los temas propuestos en los foros, y la falta de confianza en sí mismos. ¿Qué piensa de esto? ¿Alguna vez experimentó una de estas barreras? ¿Cómo la solucionó?
7. ¿Cuál cree que es la razón por la que el 50% de los docentes de la Dirección no ha participado en la comunidad de ninguna forma?
8. ¿Cómo cree que se puede motivar a los docentes a participar en la comunidad? (¿Si usted fuera el administrador que haría?)
9. ¿Cree que la comunidad le ha ayudado a incrementar el número de docentes de la Dirección con el que normalmente tenía interacción social o académica? (como docente de la DI)
10. ¿Ha consultado documentos institucionales para el desarrollo de su labor como docente a través de la comunidad? (workplans, formatos, circulares, políticas, etc.)

**D. Agradecimientos y presente.**

## **II. Grupo periférico de participación:**

**Tiempo promedio de la entrevista: 30 minutos.**

A. Saludo y agradecimientos.

B. Información:

Nombre:

Programas en los que enseña:

Sedes en las que trabaja:

Docente de EAFIT desde:

C. Entrevista:

1. ¿Con qué frecuencia entró a la comunidad entre abril y septiembre de 2012? (días y horarios)
2. ¿Cuáles son las razones por las que entra a la comunidad?
3. Específicamente ¿qué le llama la atención en la comunidad?
4. ¿Qué tipo de participación ha tenido en la comunidad? ¿Ha dicho que le gusta algo? ¿Ha compartido recursos? ¿Ha publicado fotos o videos?
5. ¿Qué le ha impedido tener interacción directa (comentarios) con los docentes a través de la comunidad?
6. Según los resultados de la encuesta las mayores barreras para participar en foros y banco de recursos fueron la falta de tiempo, la falta de interés en los temas propuestos en los foros, y la falta de confianza en sí mismos. ¿Qué piensa de esto? ¿Las ha experimentado?
7. ¿Cuál cree que es la razón por la que el 50% de los docentes de la Dirección no ha participado en la comunidad de ninguna forma?
8. ¿Cómo cree que se puede motivar a los docentes a participar en la comunidad? (¿Si usted fuera el administrador que haría?)
9. ¿Cree que la comunidad le ha ayudaría a incrementar el número de docentes de la Dirección con el que normalmente tiene interacción social o académica? (como docente de la DI?)
10. ¿Ha consultado documentos institucionales para el desarrollo de su labor como docente a través de la comunidad? (workplans, formatos, circulares, políticas, etc.)

D. Agradecimientos y presente.



**III. Grupo de participación nula (sólo observación):**

**Tiempo promedio de la entrevista: 30 minutos.**

A. Saludo y agradecimientos.

B. Información:

Nombre:

Programas en los que enseña:

Sedes en las que trabaja:

Docente de EAFIT desde:

C. Entrevista:

1. ¿Con qué frecuencia entró a la comunidad entre abril y septiembre de 2012? (días y horarios)
2. ¿Cuál es su opinión sobre la comunidad?
3. Según los resultados de la encuesta las mayores barreras para participar en foros y banco de recursos fueron la falta de tiempo, la falta de interés en los temas propuestos en los foros, y la falta de confianza en sí mismos. ¿Qué piensa de esto? ¿Cuál de ellas ha experimentado?
4. ¿Cuál cree que es la razón por la que el 50% de los docentes no han participado en la comunidad de ninguna forma?
5. ¿Cree que la comunidad podría ayudarle a incrementar el número de docentes de la Dirección con el que normalmente tiene interacción social o académica?
6. ¿Ha consultado documentos institucionales para el desarrollo de su labor como docente a través de la comunidad? (workplans, formatos, circulares, políticas, etc.)

D. Agradecimientos y presente.